

БЕЗОПЛАТНА ПРАВОВА ДОПОМОГА

Кременецький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги

Повернення коштів за путівки та авіаквитки скасованих через введення карантину.

У вас запланована і організована відпустка у карантинний період? Що робити?

Якщо ви скористалися послугами туроператора/агента:

- **найкраще домовитися з туроператором/агентом про перепланування поїздки, на дату, після стабілізації ситуації.**

Оскільки, відповідно до статті 20 Закону України «Про туризм» туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо:

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Закonom України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)" від 17 березня 2020 року № 530-IX внесено зміни до частини другої статті 14-1 Закону України "Про торгово-промислові палати в Україні", відповідно до яких карантин, встановлений Кабінетом Міністрів України є форс-мажорною обставиною.

Тому, коштів за невикористану Вами путівку, швидше за все не повернуть, а перепланування поїздки є найкращим виходом з даної ситуації.

Якщо забронювали авіаквиток самостійно:

Відповідно до Наказу Державної авіаційної служби від 26.11.2018 № 1239 «Про затвердження Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування



пасажирів і багажу» в умовах надзвичайних обставин перевізник має право скасовувати рейси без повідомлення. Авіаперевізник, скасовуючи або затримуючи рейс, повинен надавати пасажирам на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу.

Обов'язки авіакомпаній:

1. Проінформувати пасажирів **про правила відшкодування** (не про скасування, про скасування має бути внесено в систему бронювання/дистрибуції за 8 годин до рейсу);
2. Запропонувати альтернативу.

Якщо пасажир відмовився від альтернативи, повернути всі кошти, навіть коли тариф цього не передбачає.

Що робити для повернення коштів?

- 1) **написати запит на письмове підтвердження факту скасування рейсу і причини скасування та заяву про повернення всіх коштів із вказівкою, що рейс та зміна дати більше не задовольняє ваші потреби.**
- 2) **Якщо авіакомпанії пропонують тільки перенести дату чи повернення вартості квитка за умовами тарифу (добровільне повернення), то знайте, що у вас є право відмовитись від перенесення дати та вимагати примусового повернення коштів.**

Авіаперевізник має право відмовити в поверненні коштів якщо:

1. Заяву про повернення коштів пасажир подав після закінчення строку чинності квитка;
2. Квиток придбано за спеціальним тарифом і правилами його використання не передбачено повернення сум.

Право перевізника відмовити у поверненні коштів у зв'язку з дією надзвичайних обставин або непереборної сили не передбачається.