

## **Як повернути гроші за путівку?**

**У межах реалізації правопросвітницької кампанії «Я МАЮ ПРАВО!», фахівці Компаніївського бюро правової допомоги надають консультацію, як повернути гроші за путівку?**

**Ви довго і з особливим нетерпінням чекали ваш відпустку? Купили заздалегідь путівку і вже передчували, як будете насолоджуватися своїм законним відпочинком, але опинившись на курорті в жарких країнах, ви зрозуміли, що не все так добре, як це здавалося на картинках, представленим вашим турагентством? Якщо відпочинок зіпсований, чи можна повернути гроші за тур? Спробуємо розібратися в цьому питанні.**

### **Збираємо докази**

Саме від туроператора, а не агента, в якого ви придбали тур. Тому писати скаргу та направляти її необхідно на головний офіс компанії. Заяву-скаргу пишемо вручну, перелічуємо усі факти порушень наших прав, підкріплюємо довідками або фотографіями, які підтверджують факт неякісного та неповного надання обіцяних послуг. Не зайвим буде одразу додати банківську інформацію – тобто рахунок, на який мають виплатити компенсацію. Далі – скануємо всі документи і відправляємо на електронну пошту туристичному оператору.

На розгляд вашої претензії туристична компанія має від 10 до 90 діб. Якщо відповідь буде позитивною – грошову компенсацію можна отримати за кожен втрачений день відпустки. Зазвичай вона складає від 35 до 70 євро на особу. Рідко, але туроператори виплачують і моральну компенсацію, наприклад підвищений рівень стресу у зв'язку зі скороченням тривалості відпустки. Виплатити можуть до 500 євро, але не перегинайте палицю.

Якщо ж відповідь туроператора буде негативною – треба готуватися до суду. На написання скарги до туроператора маємо лише 30 днів після повернення з туру. А от термін позовної давності, тобто звернення до суду, – 3 роки.

Тепер щодо авіаперевізника. Усі авіаперельоти з та в Україну регулюються чинним законодавством. За затримки чи скасування рейсів мають відповідати як регулярні авіакомпанії, так і чартерні, якими, власне, найчастіше літають туристи на відпочинок. Пам'ятайте: якщо ваш рейс затримали мінімум на 3 години, ви вже маєте право на компенсацію. Щонайменше – це вода та їжа в аеропорті. Можна також просити грошову: від 250 до 600 євро в залежності від дальності польоту. А це від 8 до 19 тисяч гривень. Претензію можна написати у довільній формі. Судитися з авіакомпаніями – це багато часу та грошей. Мало хто добровільно погодиться витратити свої нерви.

## ***Відпустка зірвалася***

Тепер розглянемо інше питання - як повернути гроші за путівку, якщо ваша відпустка по тим чи іншим причинам зірвалася? Іноді відбуваються такі ситуації, коли за поїздки ви вже заплатили, але так в неї і не вирушили.

У цьому випадку, все залежить від умов договору з турфірмою, де мають бути прописані можливі терміни відмови. Також важлива причина невіїзду, в якихось фірмах вам можуть повернути гроші за готель і трансфер, якщо вони ще не сплачені, а в інших можуть і зовсім відмовити у виплатах.

На такі випадки деякі туристичні фірми пропонують страховки від невіїзду. Ви можете заплатити за них від трьох до восьми відсотків вартості путівки. Якщо така страховка у вас є, ви зможете отримати повернення грошей у таких випадках:

- × хвороба або смерть самого туриста або його родичів;
- × відмова у візі або затягування термінів з її отриманням;
- × виклик до суду, якщо на момент оформлення поліса, про ймовірність такого виклику вам не було відомо;
- × надзвичайні ситуації, що призвели до значної шкоди і вплинули на матеріальне становище туриста - пожежа, пограбування квартири та багато іншого;
- × дострокове повернення застрахованої туриста з поїздки у випадку смерті чи раптової смерті когось із близьких родичів.

У разі необхідності отримання консультацій з правових питань звертайтеся до **Кропивницького місцевого центру з надання БВПД** за адресою: м. Кропивницький, вул. Архітектора Паученка, 64/53. Тел.: 095 876 62 33, (0522) 32-08-24.

Окрім того, в Україні діє єдиний номер з надання безоплатної правової допомоги – **0-800-213-103** (Цілодобово, в межах України – безкоштовно)

### **Адреси бюро правової допомоги:**

#### **Долинське бюро правової допомоги**

м. Долинська, вул. Шевченка, 59

#### **Компаніївське бюро правової допомоги**

смт Компаніївка, вул. Паркова, 4

#### **Новомиргородське бюро правової допомоги**

м. Новомиргород, вул. Соборності, 106

#### **Новгородківське бюро правової допомоги**

смт Новгородка, вул. Центральна, 1

#### **Устинівське бюро правової допомоги**

смт Устинівка, вул. Благодатна, 1.