

Уважаемые туристы, потребители туристских услуг!

Казахстанская туристская ассоциация (КТА) - отраслевая ассоциация республиканского значения, действующая с 1999 года и объединяющая субъектов туристского рынка, обращается к вам от имени туроператоров и турагентов РК в связи со сложившимися экономическими реалиями: мировой кризис, коронавирус, обвал национальной валюты, отмена полетов авиакомпаниями, закрытие стран на карантин.

Туристская отрасль Казахстана, которая насчитывает более 10 000 субъектов предпринимательства, включая как малый и средний бизнес, так и крупных участников предпринимательства, оказалась в очень непростой ситуации.

Каждый день в туристские компании обращаются пассажиры и туристы, выкупившие авиабилеты и туры, с целью осуществления возврата денежных средств.

К сожалению, возврат денежных средств является длительным процессом, а иногда невозможным.

Предлагаем вашему вниманию ответы на самые часто задаваемые вопросы туристов по аннуляциям и переносам сроков туров из-за пандемии коронавируса.

1. Требовать деньги или переносить тур?

Разумнее всего поменять сроки или направление поездки. Это решение позволит не только сохранить деньги и отпуск, но и даст возможность туроператорам возобновить деятельность после нормализации эпидемиологической обстановки и исполнить взятые на себя обязательства.

2. Что делать, если я купил тур на лето?

Сейчас никто не может дать прогнозов, как дальше будет развиваться эпидемия коронавируса. Самое разумное — не паниковать и не отменять туры на вторую половину 2020 года. В том числе и потому, что многие зарубежные поездки были забронированы при старом курсе валют или со скидками по акциям раннего бронирования.

3. Кто должен возвращать деньги за отмененный тур?

Возвратом денег занимается туроператор, который связывается со своими зарубежными партнерами. Несмотря на то, что путевку турист чаще всего оформляет в турагентстве, которое выступает посредником между ним и туроператором, турагенты не обязаны возвращать деньги из собственных средств.

4. Сколько денег мне вернут, если я аннулирую путевку?

Если турист аннулирует тур самостоятельно, то с точки зрения законодательства РК это односторонний отказ от договора. Закон о защите прав потребителей позволяет удержать

фактически понесенные туроператором расходы при расторжении договора в одностороннем порядке.

5. Мой тур отменен, когда мне вернут деньги?

Сейчас туроператоры, отели и авиакомпании во всем мире обрабатывают десятки тысяч запросов на перенос туристских поездок и их аннуляцию. Сроки возвратов увеличены, в том числе из-за того, что партнеры туроператоров находятся на карантине и смогут произвести возвраты только после возобновления работы. Даже подтвержденные возвраты от авиакомпаний еще в процессе зачисления на счета туроператоров.

6. Я боюсь переносить тур на поздние даты, вдруг туроператор обанкротится!

В настоящее время все туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, имеют действующие финансовые гарантии. Они состоят в КФ "Туристiк Қамқор" (администратор системы гарантирования прав граждан РК в сфере выездного туризма), отраслевых ассоциациях, многие имеют банковские гарантии для работы в международной авиационной организации IATA.

7. Что делать, если я купил зарубежный круиз?

Сейчас многие круизные компании предлагают гибкие сроки переноса круиза — на год и даже полтора. Возврат денег чаще всего не предусмотрен. Но не стоит переживать, круизные компании – финансово устойчивые, в их собственности по десять и более лайнеров. Их предложения подкреплены ваучерами, зачислением денежных средств на личные счета туристов, открытых в рамках имеющегося заказа на круиз.

В связи с введением в РК Чрезвычайного положения и карантина, уважаемые туристы, потребители туристских услуг, нам всем нужно проявить больше терпения, главное - это сохранность здоровья!

8. Поскольку ситуация, обусловленная динамикой распространения коронавирусной инфекции **COVID-19** как в зарубежных странах, так и в Казахстане продолжает оставаться достаточно сложной и напряженной, обращаем внимание потребителей, что в случае **одномоментного обращения в суд многочисленного количества потребителей** с соответствующими исками реальное исполнение судебных решений в сегодняшней ситуации может с большой долей вероятности **привести к физическому банкротству и прекращению деятельности** многих участников рассматриваемого сегмента рынка.

Рекомендуем потребителям добиваться решения спорной ситуации в досудебном порядке в целях достижения консенсуса между сторонами обязательства на основе взаимного учета интересов друг друга.