



Информация для СМИ

03.03.2020

В связи с распространением болезни COVID-19 вызываемой коронавирусом РТАС информирует путешественников о правах

Если путешественник приобрёл у туристического оператора или туристического агента комплексную туристическую услугу (например, перелёт + гостиница)

Если туристический оператор отменяет запланированный тур, путешественник имеет право получить обратно все уплаченные суммы аванса за поездку.

Если путешественник отказывается отправляться в путешествие и сам расторгает договор комплексной туристической услуги до начала путешествия, основываясь на том, что у путешественника есть сомнения об отправлении в конкретное направление, в таком случае поставщик услуг не обязан возвращать потребителю все уплаченные суммы авансов за путешествие.

Только в таком случае, если в туристическом направлении или в непосредственной близости к нему образовались неизбежные и чрезвычайные обстоятельства, которые могут существенно повлиять на оказание туристической комплексной услуги или которые существенно влияют на перевоз пассажира в туристическое направление (провозглашена чрезвычайная ситуация, в том числе установлен карантин), у путешественника есть права отказаться отправляться в путешествие. В такой ситуации у путешественника есть права не платить сумму расторжения договора и получить обратно от поставщика туристической услуги все уплаченные суммы авансов, но нет права на получение дополнительной компенсации.

Так как каждый случай расценивается индивидуально, путешественнику в случае неясности прежде всего нужно обращаться к конкретному поставщику туристической услуги.

Если во время путешествия из-за неизбежных и чрезвычайных обстоятельств нет возможности обеспечить возвращение путешественника, как предназначено в договоре комплексной туристической услуги, туристический оператор обеспечивает размещение путешественников на период, который не превышает 3 ночи на 1 путешественника и покрывает необходимые расходы на размещение. Расходы на размещение за оставшиеся ночи, если необходимо, покрывает путешественник.

Если путешественник индивидуально или у поставщика туристической услуги приобрёл отдельную услугу, например, приобрёл только авиабилет или только зарезервировал гостиницу

Если прямой поставщик услуги (например, авиакомпания или гостиница) отменяет запланированный рейс или резервацию в гостинице, у путешественника есть права получить обратно заплаченные деньги за услуги.

Если путешественник сам отказывается получать отдельную туристическую услугу, то путешественнику надо считаться с расходами (с тем, что уплаченные суммы денег за несостоявшуюся

услугу не будут возвращены), если же только в правилах оказания услуги не будет указано обратное, (например, приобретены авиабилеты, которые можно обменять). В случае необходимости путешественник может обращаться к соответствующему поставщику туристических услуг.

РТАС призывает путешественников и поставщиков туристической услуги каждый случай расценивать отдельно, учитывая конкретные обстоятельства, а так же следить за актуальной информацией, которая публикуется на сайтах соответствующих ответственных органов призывают следить за актуальной информацией на сайтах:

- Сайт Министерства иностранных дел <https://www.mfa.gov.lv/aktualitates>;
- Facebook аккаунт Консульского департамента Министерства иностранных дел <https://www.facebook.com/celodrosi>;
- Сайт Министерства здравоохранения <http://www.vm.gov.lv/lv/aktualitates/>;
- Сайт Центра профилактики и контроля заболеваний <https://www.spkc.gov.lv/lv/aktualitates>.

Обращаем внимание, что публикующиеся предупреждения о путешествиях на сайте Министерства иностранных дел носят рекомендательный характер. Чрезвычайная ситуация, в том числе установленный карантин, утверждается только решениями заведений местной власти, в соответствующем туристическом направлении.

Дополнительно указываем, что информацию об авиарейсах следует искать на сайтах соответствующих авиакомпаний. Так же дополнительная информация доступна на сайтах соответствующих зарубежных стран и самоуправлений.

Если путешественник приобрёл страхование путешествия

Учитывая советы ассоциации Латвийских Страховщиков, призывает путешественников консультироваться с каждой конкретной страховой компанией, какие риски она покрывает, в том числе в связи с коронавирусом (COVID-19), а так же уточнить покрывается ли отмена путешествия, прерывание или другие изменения. Обращаем внимание, что эпидемия и пандемия у большей части страховщиков включена в исключения как неизбежная (force majeure) ситуация, в результате которой появившиеся потери страховщик не покрывает. Тем не менее, пока в конкретной территории не объявлена эпидемия, страховщик не покрывает медицинские затраты. Так же путешественникам надо учитывать, что другие риски, наступление которых напрямую не связано с коронавирусом (или другой эпидемией) полис покрывает, например, если путешественник сломал ногу, потерял багаж, документы, либо отменили рейс по причине других обстоятельств, возмещение можно будет получить.

Дополнительная информация о товарах

Одновременно РТАС призывает потребителей «не попадаться» на сомнительные предложения разных товаров (например, защитная маска для рта), которым придаётся лечебное или профилактическое значение относительно вызванной коронавирусом болезни COVID-19. Предлагаемые товары могут не быть ни средствами индивидуальной защиты, ни медицинскими товарами и не обеспечивают указанное воздействие в предложениях. Так же обращаем внимание, что даже проверенные и соответствующие требованиям индивидуальные средства защиты респираторы – не гарантируют защиту от этого вируса.

Дата публикации: 03.03.2020

Для дополнительной информации:

65452554

ptac@ptac.gov.lv