

Испытано на себе/

Улетевшие рубли

Собираясь на отдых, можно остаться и без него, и без денег

Желание на недельку уехать в какую-нибудь теплую страну возникло среди нашей осени внезапно. Вот только вариантов с датами потенциального путешествия было не так много: отпуск давали только в конце сентября и на семь календарных дней. Поэтому, по-быстрому перебрал все относительно подходящие туры, остановились на одном из них, где и отель был неплох, и авиаперелет устраивал. Да и туроператор, который его предлагал, был весьма известен и популярен.

Галина ТРЯСКИНА

Ждите возврата

Поскольку время поджимало, мы не стали обращаться в турагентство, а решили обратиться напрямую, на официальном сайте туроператора. Казалось бы, что проще: выберите тур, оплатив онлайн и вот он у тебя в кармане. Мгновенно, правда, бронь не подтверждают, хотя на словах такое и существует, и несколько часов придется все же подождать.

Планы рухнули на следующий день. С утра раздался телефонный звонок, и уфимский представитель туроператора, назвав ее Алиной, сообщила, что нашу бронь не подтвердили по причине отсутствия мест на авиарейсе. Ну что ж, бывает и такое, никто стопроцентную гарантию не давал. В этом случае, как правило, возможны два варианта: вам предлагают другой тур либо возвращают деньги.

Первый вариант отпал сразу: другой тур Алина предложила на десять дней позже, а это нас категорически не устраивало. Мы отказались и в подтверждение своих намерений продублировали отказ по электронной почте. Одновременно представитель туроператора сообщила, что деньги нам вернут в течение 24 часов. Вернуться они должны были на банковскую карту, с которой собственно и производилась оплата. На всякий случай мы уточнили, не требуется ли от нас что-то еще. И нам еще раз повторили: «Аннулиция подтверждена, ожидайте возврата».

Сутки прошли, однако деньги на карту не вернулись. Звоним на «горячую линию» туроператора, и там сообщают, что авансовый платеж будет возвращен в течение уже пяти рабочих дней — именно такой срок предусматривает один из пунктов заключенного договора.

Срочно распечатываем из «личного кабинета» этот документ и убеждаемся: такой пункт в нем присутствует. Но что в таком случае означали слова про 24 часа? Одновременно возникает и такой вопрос: почему, если речь идет о неподтверждении бронирования, клиент целую неделю должен дожидаться возврата средств, похоронив по сути все свои планы на путешествие в обозначенные даты?

Оригинал с печатью

Впрочем, этим дело не закончилось. В тот же день по электронной почте пришла сообщение от представителя туроператора, выдвинувшего очередные требования. Как выяснилось, для возврата денег теперь нужно было написать заявление на имя гендиректора фирмы, а также представить оригинал чека об оплате, заверенный печатью банка.

Пришлось срочно нестись в банк, где такой просьбе были весьма удивлены — как правило, для подтверждения оплаты через онлайн-банк достаточно представить распечатанный чек. По крайней мере, сталкиваясь с тем, что нужен именно оригинал с печатью, еще не приходилось.

Ну а потом бежать в офис туроператора в Уфе и лично передавать бумаги в руки представителю фирмы. После чего все та же Алина неожиданно сообщила, что возврат будет осуществлен... в течение 20 дней. И ничего, что это в корне противоречило и договору, и закону о защите прав



На пути к зарубежному отдыху немало подводных камней. // Фото автора.

потребителей: последний в случае отказа от исполнения договора предусматривает удовлетворение требований о возврате денег в 10-дневный срок.

На следующее утро звоним на «горячую линию», чтобы уточнить этот вопрос, и оператор сообщает, что деньги за наш несостоявшийся тур якобы уже переведены. А день спустя на горизонте снова возникает Алина, и выясняется очень интересная вещь. Поданное нами заявление, оказывается, составлено неверно: писать его должен был не клиент, с которым составлен договор об оказании туристских услуг, а человек, с чьей карты производилась оплата.

Мычим в офис и пишем новое заявление, не понимая при этом, почему нам об этом не сообщили сразу, и вспоминаем слова оператора, что деньги якобы уже перечислены. Одновременно возникает вопрос: а с какой даты отсчитывать положенные пять дней — с момента аннулиции тура, подачи первого или второго заявления? И нужно ли прибавлять к ним срок перевода средств через банк, на что нам прозрачно намекали?

Есть, конечно, весьма понятный и общепринятый способ общения в таких случаях: отправить представителю документарное подтверждение перевода денег — то же платежное поручение или чек. Однако неоднократные просьбы выслать сей документ неизменно наталкивались на отказ под какими-то сомнительными предлогами, вроде того, что это закрытые документы.

Не ведитесь на посулы того туроператора, который предлагает тур по более низкой цене, чем у всех остальных, особенно если разница существенная. Возможно, это просто «замануха», чтобы клиент выложил деньги.

Неустойка в три процента

В общем, учитывая неясные обстоятельства, мы решили действовать радикально. Прежде всего определили для себя «час икс» — последний срок, до которого мы ждем деньги. Потом позвонили на «горячую линию» Роспотребнадзора и попросили проконсультировать по поводу нашей ситуации. Там подтвердили, что деньги туроператор обязан вернуть в сроки, оговоренные в договоре. Кроме того, специалист спросил, подписывали ли мы какие-либо бумаги, и услышав, что только заявление, выдохнул с облегчением. «Лучше ничего не подписывать, поскольку в соглашениях могут быть прописаны очень невыгодные для вас условия. Если же все-таки решите это сделать, очень внимательно читайте, что подписываете», — посоветовал он.

На случай, если деньги все-таки не придут, мы составили досудебную претензию. В ней мы потребовали не только вернуть перечисленные за тур средства, но также выплатить компенсацию морального вреда и неустойку за нарушение срока возврата аванса. Свои нравственные и физические страдания мы оценили в 25 тысяч рублей: из-за невозврата средств, сумма которых была значительной, мы были лишены возможности приобрести другую путевку. Неустойка же, по общему правилу, составляла 3 процента от стоимости услуг по договору.

Тем же, кто, возможно, попадет в подобную ситуацию, можно посоветовать одно: не паниковать. Правда и закон на вашей стороне. На сайте Роспотребнадзора можно найти немало примеров, когда туристы при поддержке ведомства отстаивали свои права. В одном из недавних несостоявшейся ту-

ристе пришлось подать в суд на турфирму, которая, взяв деньги, оставила ее без поездки. Претензия осталась без ответа, деньги зависли.

В Роспотребнадзоре женщины помогли составить исковое заявление в суд. Последний вынес решение о взыскании с неустойки за нарушение срока оказания услуги, компенсации морального вреда, штрафа за отказ в добровольном порядке от удовлетворения требований потребителя, а также издержек на юридическое сопровождение. Полученная туристской суммой превысила 120 тысяч рублей.

Наследок пара советов тем, кто только собирается в путешествие, от обладателей горького, но полезного опыта. Прежде всего, не ведитесь на посулы того туроператора, который предлагает тур по более низкой цене, чем у всех остальных, особенно если разница существенная. Возможно, это просто «замануха», чтобы клиент выложил деньги. В интернете гуляет немало историй, когда бронировала такая фирма не подтверждала, а с возвратом денег затягивала, по-видимому, используя их в своих целях. Некоторые пострадавшие утверждают, что им пытались продать туры в неработающие отели, заведомо предвещающие провал.

Ну и, конечно, перед тем как доверить туроператору, неплохо почитать отзывы о нем, желательно в самых разных источниках. В соцсетях можно даже наткнуться на группы, посвященные спорным моментам от отдыха с отдельными из них. Изучите внимательно, в чем суть претензий. Если речь идет о задержке рейса (на чартерах это допускается) или о не оправдавшем ожидания отеле (а что хорошего может быть в трехзвездочном?) — это одно. Если же описываются более неприятные истории, то есть повод задуматься, правильный ли выбор вы делаете.

Скидка с подвохом

На отдых нынешней осенью мы все-таки выбрались, но месяцаем позже, под занавес сезона. Тур брали у проверенного оператора, к которому обращались ранее, и не имели никаких проблем. А оформляя через турагентство, являющегося его официальным дилером. Первым делом, понятно, мы у них спросили, насколько быстро они возвращают деньги, если бронирование не подтвердят. Нам заверили, что мгновенно. На сайте туроператора тоже висела информация, что средства в этом случае возвращаются сразу, а не через пять или двадцать дней.

Тем же, кто, возможно, попадет в подобную ситуацию, можно посоветовать одно: не паниковать. Правда и закон на вашей стороне. На сайте Роспотребнадзора можно найти немало примеров, когда туристы при поддержке ведомства отстаивали свои права. В одном из недавних несостоявшейся ту-

Благотворительность/

Шанс на развитие

Рания Абдуллина, 6 месяцев, синдром Пьера Робена (патология развития костей лица и неба), спасёт операция, требуется distractionный аппарат. 375 097 руб.

Сразу же после рождения дочь стала задыхаться. Ее подключили к аппарату искусственной вентиляции легких и отправили в Республиканскую детскую клиническую больницу (РДКБ, Уфа). Здесь нам диагностировали синдром Пьера Робена — расщелина неба, челюсть и язык недо развиты. Рания не могла ни дышать, ни кушать самостоятельно, пришлось установить трахеостому и зонд для питания. Для нас это был настоящий шок! Месяц мы провели в больнице, после выписки продолжили лечение в родном Салавате. До сих пор дочка дышит с помощью трахеостомы и питается через зонд. Болезнь не дает ей развиваться. Рания нужна срочная операция: с помощью distractionного аппарата врачи вернут челюсти нормальный размер, а после займется расщелиной неба. Операцию сделают по квоте в РДКБ, но



Фото из архива семьи.
дистрактор надо оплатить самим. Нам не осилить такую сумму — я в декрете, зарабатываю только муж. Пожалуйста, помогите!

Ямила АБДУЛЛИНА.

Башкортостан.

Наиль ДАВЛЕТШИН, заведующий отделением челюстно-лицевой хирургии Республиканской детской клинической больницы (Уфа):

— Рания показана операция с использованием компрессионно-distractionного устройства. Мы восстановим физиологический размер нижней челюсти, это нормализует функции дыхания и глотания.

Поставить диагноз

Женя Габидуллина, 11 лет, дегенеративная болезнь неуточненная, требуется обследование. 70 144 руб.

Дочка заболела в прошлом году: появились приступы удушья, потом спазмы мышц груди, спины, ног и рук. Жене стало тяжело ходить, подниматься по лестнице. Во время приступов дочь кричит от боли. Несколько раз мы обследовались в уфимских больницах, но диагноз так и не установили. Мы приехали в Москву, сдали анализы на несколько наследственных заболеваний — ничего не подтвердилось. Из-за отсутствия диагноза врачи не могут назначить лечение. Состояние Жени ухудшается, она перестала посещать школу, домашние уроки тоже бесполезны — после каждого приступа ей трудно держать в руках даже шариковую ручку. Московские врачи настаивают на полном генетическом обследовании: как они считают, это поможет установить диагноз и подобрать те-



Фото из архива семьи.
рапию. Но мы не можем оплатить дорогой анализ. У нас трое детей, я все время нахожусь рядом с дочкой, доходов мужа едва хватает на жизнь и оплату съемной квартиры. Помогите!

Ирина ЧЕРНОВА.

Башкортостан.

Инна ШАРКОВА, невролог Медико-генетического научного центра имени академика Н. П. Бочкова (Москва):

— Для уточнения причины заболевания, исключения его наследственной природы и возможного адекватного подбора поддерживающей медикаментозной терапии, решения вопроса о целесообразности проведения функциональной нейрохирургии в настоящее время необходимо провести секвенирование генома.

Руслану Галлямову оплачены слуховые аппараты

2 октября на сайте Русфонда, на resbash.ru, в газете «Республика Башкортостан» мы рассказали историю семилетнего Руслана Галлямова из Альшеевского района Башкортостана. У мальчика нейросенсорная тугоухость 2-й степени слева, глухота справа. Руслан практически не слышит, теряет навыки общения, речь становится неразборчивой. Чтобы полноценно слышать, общаться и развиваться, ребенку необходимы слуховые аппараты. Руслану отказали в инвалидности, приборы за счет бюджета ему не предоставляются. У родителей мальчика нет возможности оплатить слуховые аппараты. Радые сообщить: вся необходимая сумма (115 212 руб.) собрана. Ильзина, мама Ру-



слана, благодарит всех за помощь. Примите и нашу признательность, дорогие друзья.

Всего с 1 октября 155 читателей rusfond.ru, kommersant.ru, resbash.ru, газеты «Республика Башкортостан» исчерпывающе помогли трем детям — очередникам бюро Русфонда в Башкортостане на 463 865 рублей.

Оплачены: оккупирован операции на сердце Эмилю Латыпову (8 лет, 261725 руб., Башкортостан); медико-генетическая консультация Даше Коноваловой (17 лет, 49320 руб., Башкортостан); слуховые аппараты Руслану Галлямову (7 лет, 115212 руб., Башкортостан).

Помогли: ИП Бобров Виктор Михайлович, ИП Саитова Лена Ирековна, Азамат, два Алексея, Альфир, Амир Анварович Валеев, Гульназ Ибадуллинна, две Дарьи, здоровья, Игорь, Илья, Лилия, Марс Фарзалич Алятулов, Никита, Оксана Зинченко, Олег, Регина, Рустамович, Рустам Сатлыков, Elvira (все — Башкортостан). Полный список на rusfond.ru Спасибо!

Ваш Русфонд.

Как помочь Ранне и Жене

1. Через банк

Прийти с реквизитами фонда (см. ниже) в любой банк и сделать перевод. Внимание: Сбербанк не облагает переводы в Русфонд комиссией. В строчке «назначение платежа» обязательно указать, какому ребенку конкретно вы хотите помочь (например: Пожертвование на лечение Ранне Абдуллиной. НДС не облагается). Если возникнут сложности при платежах, сообщите нам по телефону 8-937-831-61-95.

2. Через банковскую карту

Зайдите на башкирскую страничку Русфонда rusfond.ru/bashkortostan, выберите ребенка, которому хотите помочь, нажмем красную плашку «как помочь» и отправьте деньги с банковской карты Visa или MasterCard.

3. Другие способы

На башкирской странице сайта rusfond.ru/bashkortostan вы найдете и другие способы перечисления пожертвования и сможете выбрать для себя наиболее удобный. Например, получить и распечатать счет для оплаты в любом платёжном терминале, оплатить через Сбербанк-онлайн, оплатить через кошелек Rbk Money, Webmoney, через систему «Яндекс.Деньги», «Contact», получить квитанцию для перечисления через Почту России.

О Русфонде

Русфонд (Российский фонд помощи) создан осенью 1996 года для помощи авторам отчаянных писем в «Ъ». Проверив письма, мы размещаем их в «Ъ», на сайтах rusfond.ru, kommersant.ru, в эфире ВГТРК и радио «Коммерсант FM», в социальных сетях, а также в 172 печатных, телевизионных и интернет-СМИ. Возможны переводы с банковских карт, электронной наличностью и SMS-сообщением, в том числе из-за рубежа (подробности на rusfond.ru). Мы просто помогаем вам помогать. Всего собрано свыше 13,812 млрд рублей. В 2019 году (на 7 ноября) собрано 1 187 774 193 рубля, помощь получили 1637 детей. Русфонд — лауреат национальной премии «Серебряный лучник» за 2000 год, входит в реестр НКО — исполнителей общественно полезных услуг. В 2019 году Русфонд выиграл президентский грант на проект «Совпадение. Экспедиция доноров костного мозга», а его Национальный РДКМ — президентский грант на проект «Академия донорства костного мозга» и грант мэра Москвы на проект «Спаси жизнь» — стань донором костного мозга». Президент Русфонда Лев Амбиндер — лауреат Государственной премии РФ. Адрес фонда: 125315, г. Москва, а/я 110; rusfond.ru; e-mail: rusfond@rusfond.ru. Приложения для айфона и андроид rusfond.ru/app. Телефоны: 8-800-250-75-25 (звонок по России бесплатный), 8 (495) 926-35-63 — с 10.00 до 20.00.