

*Туроператор оптимизировал вывоз самарских туристов из Египта*



В понедельник, 26 апреля, журналистов Службы «БАНКО» проинформировали, что компания «Санмар» (как и Coral Travel, входящая в Группу компаний OTI) приняла непопулярное решение. Туристов, вылетевших 25-го числа из Самары в Хургаду, обратно привезут не в родной город, а в Москву. Причем трансфер из столицы в Самару не предложили: в качестве компенсации оператор обещал по 100 долларов каждому клиенту. Об этом корреспонденту «БАНКО» рассказал Игорь Мельников, гендиректор турагентства «Самарский Магазин Путешествий», отправившего через «Санмар» в Хургаду четырех «ключевых» своих клиентов. «Этими туристами мы очень дорожим. Они постоянно пользуются нашими услугами, рекомендуют нас знакомым. Чтобы хоть как-то сгладить ситуацию, которой они очень недовольны, мы забронировали гостиницу в Москве под 8-часовое ожидание рейса в Самару, купили авиабилеты. На просьбу документально подтвердить изменения условий тура с указанием причин, туроператор ответил отказом», – рассказал Игорь Мельников.

В самарском офисе туроператора прокомментировать ситуацию отказались, сославшись на решение сверху. Игорь Мельников предположил, что возврат в Самару отменили, так как это был последний «вывозной» рейс а/к Red Wings, консолидированный Coral Travel. Видимо, туроператор посчитал невыгодным гонять полупустой самолет по завершающей стадии египетской программы.

Исполнительный директор Клуба защиты прав туристов Федор Коробков обратил внимание, что в данном случае ответственность за ненадлежащим образом исполненные обязательства по договору полностью лежит на туроператоре. «Кроме материального ущерба туристы вправе требовать компенсацию морального вреда, выраженного, в частности, в многочасовом ожидании рейса Москва – Самара», – сообщил он корреспонденту «БАНКО».