

Попытки вернуть деньги за сорванный отпуск для них превратились в хождения по мукам.

Из-за «визовых» проблем несколько семей из Екатеринбурга и Челябинска не смогли улететь в Испанию в июне 2012 года. С опозданием доставивший их паспорта из визового центра Tez Tour посоветовал пострадавшим повторно приобрести путевки. «Это единственное предложение, которое нам сделал туроператор. Искать компромисс представители Tez Tour просто отказываются», – рассказала «Уралинформбюро» жительница Челябинска Галина Тучкевич.

Ее семья приобрела путевку в Испанию еще в марте 2012 года, заблаговременно были сданы и документы на визу. Вылет из Екатеринбурга должен был состояться 17 июня, однако за день до этого представители туроператора сказали, что документы не готовы и ехать в аэропорт Кольцово бессмысленно.

Паспорта с визами Г.Тучкевич получила лишь спустя неделю. При этом визы в них были проставлены 15 июня, то есть у Tez Tour было два дня, чтобы доставить документы туристов в аэропорт. Несмотря на это, туроператор сваливает всю вину на визовый центр и не желает компенсировать убытки. На просьбу отправить семью на отдых в августе Галине предложили снова заплатить полную стоимость путевки, причем теперь тур стоит вдвое дороже. «Нам с мужем дали визы на полгода, а вот дочерям-подросткам только на два недели. То есть если бы Tez Tour и пошел нам навстречу, визы детям пришлось бы делать заново», – отмечает Галина.

По ее словам, обращения за компенсацией в страховую компанию результата не дали. «Хотя паспорта пришли с опозданием, визы были открыты вовремя, а это не подпадает под закон о страховом случае. Сейчас Страховой дом «ВСК» готовит письма об отказе в урегулировании выплат по всем одиннадцати заявлениям от челябинских туристов», – рассказывает Г.Тучкевич.

Если Tez Tour не предложит реальных вариантов решения проблемы, то после получения официальных писем из ВСК женщина намерена подать на туроператора в суд. «Возмущает наплевательское отношение этой компании к своим клиентам. Сотрудники не хотят общаться ни с частными лицами, ни с турагентствами. Более того, Tez Tour обвинил нас в том, что мы не отправились в Екатеринбург в день вылета. Но смысла туда ехать не было – сам же туроператор заявил, что визы получить не удастся. Однако несколько наших земляков все же съездили в уральскую столицу и безрезультатно проторчали в аэропорту Кольцово всю ночь, ожидая мифического самолета с визами из Москвы», – рассказывает Галина.

Следует отметить, что рейсы Tez Tour в Испанию с завидной регулярностью срывались на протяжении всего июня 2012 года. Более того, 30 июня – 1 июля сразу 270 клиентов этой компании не смогли вылететь на греческие курорты также из-за отсутствия разрешений на въезд. В консульстве Греции заявляют, что туроператор с задержкой предоставил документы туристов, из-за чего и произошел сбой. К счастью, через пару дней этих путешественников все же удалось отправить на отдых.

Источник: [Уралинформбюро](#) , 05.07.12