**Памятка для туристов**

**как вернуть деньги, ранее уплаченные за туры на будущие даты**

1. Обратите внимание, что у всех авиакомпаний, туроператоров и сервисов бронирования есть свои особенности возврата средств за купленные туры, билеты и оплаченное жилье. Потому рекомендации, приведенные ниже, - общие.

NB: если ваш тур застрахован, то ознакомьтесь внимательно с условиями страховых выплат — они также различные у разных компаний.

1. Если в стране, куда отправляется путешественник, его жизни и здоровью угрожает опасность, он вправе расторгнуть договор с туроператором (ст. 14 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). Там же указано, что деньги должны вернуть полностью при расторжении договора до начала путешествия, а после начала путешествия - вернуть часть стоимости в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Кроме того, в ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» указано, что «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору».

Туристу необходимо направить в адрес туроператора в письменном виде требование о возврате денежных средств. Ответ должны дать в течение 10 дней, если этого не происходит - обратитесь в Роспотребнадзор.

1. Если Ростуризм или МИД рекомендует прекратить продажи туров в страну, которую вы выбрали, можно отменить поездку, перенести ее и воспользоваться туром, когда ситуация станет безопасной. То есть, если такая мера будет в дальнейшем введена по отношению еще к какой-нибудь стране, туроператоры также могут вернуть деньги или подобрать альтернативные варианты по желанию туриста.
2. Получить консультацию туристы могут в территориальном подразделении Роспотребнадзора. Вы можете позвонить на горячую линию ведомства. В случае необходимости гражданам помогут подготовить претензии и исковые заявления в суд.

**Рекомендации туристам:**

1) Потребитель, в случае принятия решения об отказе от поездки подает заявление о расторжении договора и отказе от поездки в адрес туроператора, через турагента.

2) Туроператор рассматривает полученное заявление. Направление заявления осуществляется в соответствии с правилами туроператора (то есть по электронной почте или нарочным, или Почтой России).

3) Туроператор осуществляет возврат денежных средств (полностью или с учетом фактически понесенных расходов, согласно политике конкретного туроператора).

4) Потребитель, в случае несогласия с возвращенной суммой, направляет туроператору претензию. Претензию лучше направить заказным письмом.

5) В случае если ответ туроператора потребителя не устраивает, то потребитель вправе обратиться в мировой или районный суд.

6) Потребитель вправе выбрать подсудность или по месту своей регистрации или по месту нахождения ответчика.

**ТУРАГЕНТСТВО НЕ ДОЛЖНО ВОЗВРАЩАТЬ ТУРИСТАМ ДЕНЬГИ ИЗ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ.**

При надлежащем составленном договоре с туристом турагент может доказать, что средства туриста были своевременно переданы туроператору в рамках организации заказанного тура и в сложившихся обстоятельствах они **не могут быть возвращены**, так как речь идет об обстоятельствах, препятствующих туристу совершить заказанное и оплаченное путешествие.

**Рекомендации Турагентам:**

1) Помогать туристам, оказывать всестороннее информационное и иное содействие.

2) Находить иные решения, максимально учитывающие взаимные интересы обеих сторон.

Настоятельно рекомендуется не избегать общения с туристами-клиентами, а оставаться с ними на связи и оперативно доносить всю информацию, поступившую от туроператора.

**Ответы на часто задаваемые вопросы о возврате денежных средств за приобретенные неиспользованные туры**

**Когда туристу можно ждать ответа по запросу?**

- По закону турагентство или туроператор обязан направить ответ в течении 10 дней.

- Но обращаем внимание, что ситуация с карантинными и другими ограничительными мерами коснулась туриндустрии всего мира. Отели и авиакомпании во всем мире не могут оперативно отвечать на многочисленные запросы и аннуляции.

Возвраты денежных средств от зарубежных компаний в настоящее время осуществляются со значительными задержками или остановлены вовсе. Все это не позволяет туроператорам сразу дать ответ по каждому запросу по каждому туру.

Обращаем внимание всех туристов – в настоящее время невозможно говорить об оперативности и принятии индивидуальных решений.

Мы призываем всех, и туристов, и представителей туристических агентств с пониманием отнестись к сложившейся ситуации.

**Стоит лит отменять уже сейчас туры на лето?**

Ассоциация туроператоров России призывает туристов и турагентов обращаться к туроператорам только с первоочередными вопросами, связанными с вылетами на ближайшие даты.

К сожалению, по турам на лето и в дальнейшие месяцы  еще какое-то время не будет однозначных ответов.

Ни одна медицинская организация или государственное ведомство не может дать прогноз по продолжительности введенных из-за коронавируса мер.

**Требовать деньги или переносить тур?**

Ассоциация туроператоров России призывает туриста в сложившихся условиях переносить сроки поездки или направлений тура. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) также [рекомендует туристам переносить сроки туров](https://www.atorus.ru/NEWS/PRESS-CENTRE/new/50960.html).

Такое решение позволит не только сохранить денежные средства туриста, но и даст возможность туроператорам возобновить деятельность после нормализации эпидемиологической обстановки и исполнить взятые на себя обязательства.

**Какую сумму вернут за анулированный тур?**

Если турист аннулирует тур самостоятельно, то с точки зрения законодательства РФ данное действие можно трактовать как односторонний отказ от договора.

Российское законодательство в сфере защиты прав потребителей позволяет удержать фактически понесенные расходы при расторжении договора в одностороннем порядке. Информационные сообщения Ростуризма от [15](https://www.russiatourism.ru/news/16588/) и [16 марта](https://www.russiatourism.ru/news/16589/) поддерживают данную позицию!

Отдельно стоит остановиться на отмененных круизах – многие круизные компании предлагают только перенос сроков круиза, возврат денежных средств этими компаниями не предусмотрен в принципе. При этом круизные компании готовы увеличить период переноса сроков круизов на год и даже на полтора года.

**В какие сроки вернут деньги за аннулированный тур?**

Даже по турам, по которым туроператор подтвердил возврат, сейчас идут задержки в переводе денежных средств. Это – объективный факт.

Причины: партнеры туроператоров находятся на карантине, многие зарубежные отели учитывают сложившуюся ситуацию и готовы смягчить условия аннуляции туров, но готовы будут произвести возвраты только после возобновления работы, наконец, даже подтвержденные возвраты от авиакомпаний еще в процессе зачисления на счета туроператоров.

С учетом форс-мажорной ситуации для всего мирового туризма мы просим с пониманием относиться к увеличенным срокам возврата.

**Какая гарантия туроператора о переносе туров?**

В первую очередь – профессиональной и качественной работой туроператора, теми качествами, за которые вы выбрали тур именно этого туроператора.

Туроператоры состоят в профильных общественных объединениях, многие из них имеют банковские гарантии для работы в международной авиационной организации IATA.

В настоящее время все туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, имеют действующие финансовые гарантии.

Большую работу по поддержке туроператорского сообщества, [в том числе и финансовой](https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/50976.html), ведут в настоящее время правительство РФ и Минэкономразвития РФ. Все эти меры сейчас поддерживают туроператора, которые позволят ему вернуться к работе после нормализации эпидемиологической ситуации в России и мире.

**Почему туроператор аннулирует туры?**

Туры аннулируются только по тем направлениям и тем датам, когда туроператор понимает, что исполнение обязательств по ним не представляется возможным из-за отсутствия перевозки, закрытия границ страны временного пребывания и других факторов, препятствующих исполнению взятых на себя обязательств.

В таких случаях туроператоры предлагают альтернативные варианты – перенос сроков или направлений путешествий.

**Безопасно ли для туриста соглашаться на перенос зарубежных круизов?**

Круизные компании являются финансово устойчивыми компаниями, имеющими в собственности несколько лайнеров, зачастую более десяти. Их предложения подкреплены документами (ваучерами), зачислением денежных средств на личные счета туристов, открытые в рамках имеющегося заказа на круиз.

Рекомендуем агентам ознакомиться с предоставленными круизной компанией документами на перенос денежных средств на новый круиз и помочь туристам принять решение, позволяющее им сохранить денежные средства – особенно с учетом роста курса валют.