

## **Памятка для туристов, как им 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.

2) 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.

3) 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.

4) 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.

### **Рекомендуется туристам использовать следующий алгоритм действий:**

- 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.

### **ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, 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.

**Турагентам, реализующим туристский продукт, рекомендуется:**

- 1) Помогать в этом 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.**