**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.

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.

**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**.

**ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ**

**КОГДА ТУРИСТУ МОЖНО ЖДАТЬ ОТВЕТА ПО ЗАПРОСАМ?**

- 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 ЛИ 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 МНЕ ВЕРНУТ ЗА АННУЛИРОВАННЫЙ 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 МНЕ 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 СРОКОВ 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.

**Образец заявления о возврате уплаченных денег по «невозвратному билету» в случае отказа от поездок по России.**

***Наименование авиаперевозчика*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

Проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о расторжении договора авиаперевозки в связи с существенным изменением обстоятельств, связанных с участившимися случаями заражения коронавирусом**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. между мной \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*указать перевозчика*) заключен договор авиаперевозки по маршруту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать города вылета-прилета*) в следующие даты: вылет туда «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, перелет обратно «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.

Согласно условиям договора, пассажирами являются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать ФИО пассажиров, на которых приобретены билеты*). По договору мной оплачена стоимость перевозки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать название и реквизиты документа, подтверждающего оплату*).

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме. Согласно информации, предоставленной авиаперевозчиком при заключении договора, приобретенные мной билеты не подлежат возврату (**так называемый «невозвратный тариф»**).

Я планировал(а) вылет в город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с целью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*участие в мероприятии, отпуск, ……),* что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

После заключения договора и до даты вылета я узнал(а) о существенном изменении обстоятельств, из которых я исходил(а) при заключении договора, связанных с участившимися случаями заражения новым коронавирусом (COVID-19):

На официальном сайте Всемирной организации здравоохранения  <https://www.who.int/>  размещена информация по состоянию на 11.03.2020 об объявлении заболевания коронавирусом пандемией, то есть официально признано распространение данного заболевания во всем мире.

На сайте стопкоронавирус.рф <https://стопкоронавирус.рф/> размещаются оперативные данные о распространении коронавируса на территории Российской Федерации, а также о введении режима повышенной готовности в отдельных регионах России для профилактики и предотвращения распространения инфекции.

В настоящее время для профилактики и предотвращения распространения инфекции во всех регионах России введен режим повышенной готовности, предусматривающий отдельные ограничительные меры, контрольные мероприятия и рекомендации для граждан, работодателей, организаций и индивидуальных предпринимателей.

*В городе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в который у меня запланирован вылет, введен \_\_\_\_\_\_\_(режим повышенной готовности, обязательной самоизоляции, запрет на проведение досуговых мероприятий с численностью более ………… человек, на посещение общественных мест, магазинов, культурных заведений, ….).*

В соответствии с постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31.03.2020 № 24 в Ханты-Мансийском автономном округу – Югре с 31 марта 2020 введен режим полной самоизоляции, предписывающий гражданам, находящимся на территории автономного округа не покидать место проживания (пребывания), за исключением установленных данным постановлением уважительных причин, соблюдать межличностную дистанцию не менее 1,5 м.

**Таким образом, приведенные выше обстоятельства свидетельствуют о том, что в городе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в который у меня запланирован вылет, и в городе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в котором я сейчас нахожусь, сложилась неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, которая может влечь за собой для меня и моих спутников риск заражения новым коронавирусом (COVID-19) и распространения вируса.** *Более того, в связи с вводимыми ограничительными мерами (на посещение общественных мест, магазинов, культурных заведений) я в принципе лишаюсь возможности реализовать запланированные цели визита в город перелета.*

**На основании вышеизложенного я вынужден(а) отказаться от договора перевозки.**

Статьей 451 Гражданского кодекса РФ предусмотрена возможность расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Изменение обстоятельств признается **существенным**, **когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.**

Считаю, что изложенные выше факты свидетельствуют о существенном изменении обстоятельств, из которых я исходила при заключении договора, и являются по смыслу статьи 451 Гражданского кодекса РФ основанием для расторжения договора авиаперевозки. **В связи с чем до обращения с иском в суд я вправе обратиться к авиаперевозчику с требованием об изменении или расторжении договора.**

При этом в соответствии с пунктом 2 статьи 451 Гражданского кодекса РФ, если стороны не достигли соглашения о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися обстоятельствами или о его расторжении, договор может быть расторгнут, а по основаниям, предусмотренным пунктом 4 настоящей статьи, изменен судом по требованию заинтересованной стороны при наличии одновременно следующих условий:

1) в момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет;

2) изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру договора и условиям оборота;

3) исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;

4) из обычаев или существа договора не вытекает, что риск изменения обстоятельств несет заинтересованная сторона.

**Следовательно, распространение заболевания коронавирусом в России, в том числе в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, является обстоятельством, которое не могло быть мной предусмотрено при заключении договора, возникло по причинам, не зависящим от меня, а также в случае совершения поездки у меня могут наступить неблагоприятные последствия, в том числе для моего состояния здоровья и здоровья.**

В соответствии с пунктом 227 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82, **перевозчик может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным** и в других случаях, не указанных в данном пункте.

На основании вышеизложенного и в соответствии со статьей 451 Гражданского кодекса РФ, пунктом 227 Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утв.  Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82,

**ПРОШУ:**

Расторгнуть договор о авиаперевозки, заключенный «\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. по маршруту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в связи с существенным изменением обстоятельств.

Денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать сумму, оплаченную за билеты) в течение 10 дней прошу перечислить на мой счет по следующим реквизитам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В случае неисполнения вышеназванных требований в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с иском о взыскании убытков и компенсации морального вреда.

О принятом решении прошу Вас уведомить письменно (в течение 10 дней с момента получения претензии) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, предварительно сообщив мне по телефону:\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Приложение:

1. Билеты от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года
2. Документ об оплате билетов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.                                                     \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_