**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.