Консультационной центр по вопросам защиты прав потребителей, поступают многочисленные обращения граждан по возврату денежных средств по оказанию Туристических услуг.

 **Турист** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

 **Туристическое агентство —** организация или индивидуальный предприниматель, занимающиеся продажей сформированных туроператором туров. Туристическое агентство приобретает туры у туроператора и реализует туристский продукт покупателю, либо выступает посредником между туристом и туроператором за комиссионное вознаграждение, предоставляемое туроператором.

 **Туроператор** - отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Туристский продукт– комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

 **1.** Туристические услуги по договору, заключенному до 30 марта 2020 года и несостоявшиеся из - за ковидных ограничений:

 С 8 апреля нужно предоставить "договорную" или равнозначную путевку заказчику, который купил турпродукт до 31 марта 2020 года включительно, но не смог в 2020 или 2021 году воспользоваться им из-за ковидных ограничений. Это необходимо сделать в согласованный с заказчиком срок, но не позже 31 декабря 2022 года.

 В течение 10 рабочих дней с даты, когда Ростуризм сообщит на своем сайте о снятии ограничений, туроператор или турагент уведомит заказчика о том, что может предоставить путевку.

 Если заказчик потребует расторгнуть договор, в т.ч. при отказе от равнозначного продукта, туроператор обязан вернуть деньги не позже 31 декабря 2022 года.

 **2.** **Основания расторжения Договора о реализации туристического продукта**.

По общему правилу, в соответствии с п. 1 ст. 450 ГК РФ, изменение и расторжение договора возможно только по соглашению сторон, если иное не предусмотрено законом или договором.

 Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев не вытекает иное, т.е. в письменной форме (п. 1 ст. 452 ГК РФ).

 Статьей 32 Закона РФ №2300-1 предусмотрено право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании туристских услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

 При этом, он вправе потребовать документального подтверждения фактических затрат туристической фирмы на день отказа от договора и должен оплачивать лишь фактически понесенные туроператором (турагентом) затраты.

*По требованию одной из сторон договор может быть расторгнут:*

 - при существенном нарушении договора другой стороной (п. 2 ст. 450 ГК РФ);

 - при существенном изменении обстоятельств (ст. 451 ГК РФ);

 - в случае возникновения угрозы безопасности жизни и здоровью туристов в стране временного пребывания (ст. 14 Закона о туристской деятельности).