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](consultantplus://offline/ref=F0ECDD21ACA789103E2A6D99FC1E8B68CD643484A2A4EF91389DB6B7846CC94749B9DB7ABAC1EFCF01B913A380B69E046BA629D0C70B5F9AM9N4H) "договорную" или [равнозначную](consultantplus://offline/ref=F0ECDD21ACA789103E2A6D99FC1E8B68CA603887A1AAEF91389DB6B7846CC94749B9DB7ABAC1EFCF04B913A380B69E046BA629D0C70B5F9AM9N4H) путевку заказчику, который купил турпродукт [до 31 марта 2020 года включительно](consultantplus://offline/ref=F0ECDD21ACA789103E2A6D99FC1E8B68CA603887A1AAEF91389DB6B7846CC94749B9DB7ABAC1EFCF06B913A380B69E046BA629D0C70B5F9AM9N4H), 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](consultantplus://offline/ref=F0ECDD21ACA789103E2A6D99FC1E8B68CD643484A2A4EF91389DB6B7846CC94749B9DB7ABAC1EFCC07B913A380B69E046BA629D0C70B5F9AM9N4H) на своем сайте о снятии ограничений, туроператор или турагент [уведомит](consultantplus://offline/ref=F0ECDD21ACA789103E2A6D99FC1E8B68CD643484A2A4EF91389DB6B7846CC94749B9DB7ABAC1EFCC04B913A380B69E046BA629D0C70B5F9AM9N4H) 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](consultantplus://offline/ref=F0ECDD21ACA789103E2A6D99FC1E8B68CD643484A2A4EF91389DB6B7846CC94749B9DB7ABAC1EFCC00B913A380B69E046BA629D0C70B5F9AM9N4H).

**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).