**ИНФОРМАЦИЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНСТВА ПО ТУРИЗМУ ОТ 20.04.2021Г. «НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ОТНОСИТЕЛЬНО ПОРЯДКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА ДЛЯ ВОЗВРАТА ТУРИСТАМ**

**ДЕНЕЖНЫХ СУММ, УПЛАЧЕННЫХ ЗА ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ"**

** 1. В каком случае турист может обратиться за возвратом уплаченных за туристский продукт денежных сумм из средств фонда?**

Возврат туристам (иным заказчикам туристского продукта) уплаченных за туристский продукт денежных сумм возможен только в случае принятия такого решения туроператором и направления соответствующего уведомления в Ассоциацию «Турпомощь».

При этом путешествие туриста должно было совершиться в одну из стран, в которых были введены ограничения в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией в мире (вне зависимости от сроков совершения поездки), а договор о реализации туристского продукта был заключен до 31 марта 2020 г. (вне зависимости от порядка его заключения: напрямую с туроператором или с турагентом).

**2. В каком порядке предъявляется требование о возврате денежных средств?**

Для возврата денежных средств из средств фонда туроператора, туристу или иному заказчику необходимо направить в течение 6 месяцев туроператору требование, а также документы, предусмотренные пп. «в»–«д» п. 6 Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 08.04.2020 г. №461 (далее-Правила).

Форма требования размещается на сайте Ассоциации «Турпомощь» (https://www.tourpom.ru). Информация о сроках и порядке подачи требований размещается на сайте туроператора.

Вместе с тем, в целях обеспечения возможности совершить путешествие, при принятии решения о подаче требования также рекомендуем рассмотреть следующие возможные решения:

— замену направления на другие (альтернативные) направления, не меняя сроков запланированного отпуска;

— перенос сроков совершения путешествия, в том числе с выбором другого направления (места отдыха) на удобные для туриста даты, сохранив денежные средства у туроператора.

**3. Почему турист может претендовать на возврат денежных средств за тур только в определенные страны?**

В соответствии с п. 1 Правил возможность возврата денежных средств за счет средств фонда туроператора возможно только при путешествии в страны, где введены ограничения на въезд для иностранных туристов и (или) угроза безопасности. Актуальный перечень стран, в которых введены соответствующие ограничения, размещен на официальном сайте Федерального агентства по туризму.

**4. Каким образом происходит возврат денежных средств туристам?**

Порядок возврата денежных средств туристам установлен Правилами. Туроператор в течение 6 месяцев формирует реестр требований туристов и (или) иных заказчиков и по окончании указанного срока направляет сформированный реестр с приложением документов, предусмотренных п. 6 Правил, в Ассоциацию «Турпомощь», которая непосредственно производит такие выплаты.

При этом необходимо отметить, что общий объем денежных средств, указанных в требованиях, включенных в реестр требований, не должен превышать фактический размер фонда.

**5. Может ли Ассоциация «Турпомощь» отказать туристу в выплате?**

Ассоциация «Турпомощь» вправе отказать в выплате только в следующих случаях:

**-непредставление (представление не в полном объеме) туроператором в Ассоциацию «Турпомощь» документов, предусмотренных Правилами;**

**-наличие в документах, неполных или недостоверных сведений;**

**-несоответствие требования условиям, определенным Правилами.**

Отказ не является препятствием для повторного обращения в Ассоциацию «Турпомощь» после устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа.

****

**6. В каком порядке осуществляется возврат туристам денежных сумм, уплаченных за туристский продукт, в случае если туроператором не было направлено уведомление в Ассоциацию «Турпомощь»?**

Если туроператором не принято решение о возможности использования средств фонда для возврата туристам (иным заказчикам) уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм, такой возврат осуществляется самим туроператором в общем порядке, в том числе с учетом Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей ст. 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 № 1073) (далее — Положение).

В соответствии с п.5 Положения в случае расторжения договора по требованию заказчика, туроператор осуществляет возврат заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм не позднее 31 декабря 2021 г.

Исключение составляют требования заказчиков, достигших возраста 65 лет, либо заказчиков, находящихся в трудной жизненной ситуации (наличие инвалидности, временной нетрудоспособности более 2 месяцев подряд, регистрации заказчика в качестве безработного гражданина) – в этих случаях возврат денежных сумм осуществляется в течение 90 календарных дней с даты предъявления требования, но не позднее 31 декабря 2021 года.

***Статья подготовлена специалистами Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан»***