

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 туристической индустрии 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](#)**.

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](#) и [16 марта](#) 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](#), 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.