

Туризм в условиях развития пандемии. Ответы на вопросы.

Вопрос: *Какие требования будут предъявляться туристу после возвращения из-за границы?*

Постановление главного государственного санитарного врача России, регулирующее порядок прибытия в Российскую Федерацию воздушным транспортом, предусматривает, что граждане России в целях оперативного прохождения санитарно-карантинного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации **должны обеспечить заполнение на Едином портале государственных и муниципальных услуг анкеты для прибывающего в Российскую Федерацию в электронном виде до вылета в Россию.** Это можно сделать при приобретении билета, но не позднее регистрации на рейс. При заполнении анкеты требуется загрузить фотографию.

По прилету в Россию **в течение трех календарных дней** необходимо пройти лабораторное исследование на COVID-19 методом ПЦР и разместить информацию о результате лабораторного исследования на сайте Гос.услуг, заполнив форму «Предоставление сведений о результатах теста на новую коронавирусную инфекцию для прибывающих на территорию Российской Федерации».

ВАЖНО! Отменено обязательное ПЦР-тестирование для возвращающихся из-за границы российских граждан при наличии:

- вакцинации против COVID-19 в течение последних 12 месяцев;
- сведений о перенесенном в последние 6 месяцев заболевании COVID-19.

Вопрос: *При замене тура какие условия должны быть соблюдены?*

Туроператор должен предоставить равнозначный тур не позднее 31 декабря 2021 года. В данном случае с туристом должно быть заключено дополнительное соглашение.

Тур считается равнозначным, если совпадает программа пребывания, маршрут, условия путешествия и проживания, категория гостиницы, питание, услуги перевозки и дополнительный сервис. Доплату за равнозначный тур с туриста требовать нельзя, если только он сам не согласился изменить условия и готов за них доплатить.

Вопрос: *Был приобретен тур по России. Как отказаться от путешествия из-за распространения новой коронавирусной инфекции?*

С 28.01.2020 Роспотребнадзор начал публиковать Информационный бюллетень о ситуации и принимаемых мерах по недопущению распространения заболеваний, вызванных новым коронавирусом. С момента, когда потребитель узнал о распространении нового коронавируса COVID-19, об опасности его проникновения на территорию России, **он вправе принять решение отказаться от тура (путевки) в связи с существенным изменением обстоятельств.**

Расторжение либо изменение договора о реализации турпродукта возможно на основании статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации – в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

Согласно статьи 10 Закона о туристской деятельности невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам отнесено к существенным изменениям обстоятельств.

Вопрос: Тур во Вьетнам был приобретен до 31 марта 2020. На заявление о расторжении договора и возврате денежных средств от туроператора получен ответ, с предложением замены тура, либо размещение денежных средств на депозит. Имеет ли турист право получить денежные средства?

Вернуть деньги туроператор должен до 31 декабря 2021 года. Для некоторых покупателей туров сделали исключение и сократили сроки возврата. В течение 90 календарных дней, но не позднее 31 декабря 2021 года, деньги вернут при одном из условий: заказчик тура старше 65 лет; у туриста возникла трудная жизненная ситуация. Под трудной жизненной ситуацией заказчика туристских услуг понимается любое из следующих обстоятельств:

- наличие у заказчика инвалидности, подтвержденной в установленном порядке;
- временная нетрудоспособность заказчика сроком более 2 месяцев подряд;
- регистрация заказчика в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы.

Вопрос. Как вернуть денежные средства за «невозвратный авиабилет» после введения ограничений передвижения в связи с распространением вируса COVID-19?

В том случае, когда отказ пассажира от внутренней воздушной перевозки связан с отменой рейса авиаперевозчиком, то пассажир вправе требовать возврата полной стоимости провозной платы. В соответствии с пунктом 2 статьи 108 «Воздушного кодекса Российской Федерации», пунктом 227 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», отмена рейса, указанного в билете, признается вынужденным отказом пассажира от перевозки. Таким образом, невозможность совершения поездки является основанием для признания отказа пассажира от перевозки вынужденным.

В случае вынужденного отказа от перевозки пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, а также все виды уплаченных сборов.

Вопрос. Турагент сообщил информацию о замене отеля непосредственно по прибытии в страну временного пребывания. Является ли это нарушением прав туриста?

Категория отеля является существенным условием договора на оказание туристских услуг. Турагент или туроператор не имеют законного права в одностороннем порядке изменять существенные условия договора, не получив согласия туриста. При непредоставлении информации о замене отеля заранее туроператор нарушает ст. 6 и 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и ст. 8 и 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», т.к. лишают туриста права на своевременное предоставление необходимой и достоверной информации об услуге, которая обеспечивает возможность правильного выбора и ставит его в ситуацию вынужденного согласия.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав
потребителей с использованием материалов сайтов:
<https://zpp.rospotrebnadzor.ru>, <https://tourism.gov.ru/>*