

## **НЕ СОСТОЯЛСЯ ОТДЫХ / ПОЕЗДКА**

**(по состоянию на 10.10.2022)**

### **Вернут ли мобилизованным гражданам деньги за неиспользованные билеты?**

Да, вернут.

Условия возврата:

Если авиабилет был куплен до 21 сентября 2022 года, необходимо обратиться по месту его приобретения и предоставить документы, подтверждающие мобилизацию.

Следующие авиаперевозчики заявили о гарантии полного возврата денег за билет мобилизованным гражданам РФ:

«Аэрофлот»

«Победа»

«NordWind»

«Россия»

«Азимут»

Минтранс ведет работу по возврату денежных средств и другими авиакомпаниями («S7», «ЮТэйр», «Уральские авиалинии», и др.).

Также о готовности вернуть денежные средства в полном объеме мобилизованным гражданам сообщили в ОАО «Российские железные дороги».

### **Как подтвердить службу родственника в армии, если требуется, например, вернуть деньги за купленную ранее турпоездку?**

Необходимо обратиться в военный комиссариат для получения справки установленной формы о призыве гражданина на военную службу. Эта справка может быть выдана его родственникам.

### **Что делать, если мне не приходила повестка и я отправился в туристическую поездку за рубеж, но при прохождении паспортного контроля в России мне отказали в выезде за границу?**

При получении отказа в пересечении границы вам необходимо сразу на месте получить документ, в котором указаны основания, почему вас ограничили в праве выезда за рубеж. Такой документ необходим, чтобы у туркомпании были юридические основания для отмены тура.

При этом необходимо как можно скорее связаться с вашим туроператором для минимизации понесенных по туру расходов.

## У меня куплен тур – по России или за рубеж. Я получил повестку. Как вернуть деньги за этот тур?

Необходимо обратиться к своему туроператору или турагенту по месту приобретения тура. Вы можете сделать это лично или через своего представителя, это может быть родственник или человек, с которым планировалась поездка.

При обращении нужно предъявить копию полученной повестки. Далее по согласованию с туроператором вы можете принять одно из следующих решений:

- переоформить поездку на другого человека (тур или место мобилизованного туриста в групповом туре);
- изменить состав участников тура, аннулировав поездку гражданина, призванного на военную службу в рамках частичной мобилизации;
- аннулировать тур полностью на всех участников.

В зависимости от принятого решения будут осуществлены расчеты с туристом.

Согласно российскому законодательству, невозможность отправиться в туристическую поездку из-за призыва на военную службу в рамках частичной мобилизации является существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о покупке тура.

Это значит, что в случае отмены тура возврат в соответствии с законодательством производится за вычетом фактически понесенных туроператором расходов: то есть туроператор мог уже оплатить контрагентам (отелям, авиакомпаниям и т.д.) часть услуг по невозвратным тарифам. В случае внесения изменений в тур при замене туриста может потребоваться доплата.

Поэтому Ростуризм рекомендовал туроператорам и отелям максимально идти навстречу туристам в текущих условиях, а именно: не взимать плату за замену туриста в туре или бронировании отеля, а также возвращать денежные средства за такие туры или оплаченные бронирования отелей в приоритетном порядке без удержания фактически понесенных расходов.

Если туриста не устраивают условия при расторжении договора о приобретении турпродукта, он вправе обратиться в суд.