**До конца 2022 года туроператорам предоставлена отсрочка исполнения обязательств по турам, не состоявшимся в 2020 и 2021 году из-за закрытия стран для въезда туристов**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации № 577 от 02.04.2022 в случае, если в 2020 и 2021 годах из-за ограничения возможности въезда туристов в страну (место) временного пребывания (прекращение авиасообщения и др.) туроператор не смог предоставить туристский продукт, предусмотренный договором, заключенным до 31 марта 2020 года, либо равнозначный туристский продукт, туроператор обеспечивает предоставление туристского продукта, предусмотренного договором, или равнозначного туристского продукта в сроки, определяемые дополнительно по соглашению сторон договора, но не позднее 31 декабря 2022 года.

«Вместе с тем, есть страны, по которым была возможность исполнить ковидные обязательства до конца прошлого года. Поэтому на эти страны принятое решение не распространяется, и туроператоры обязаны исполнять свои обязательства по ним уже сейчас – если это не сделано до конца прошлого года», — сообщают в Ростуризме.

Ростуризм сформировал следующий список стран, на которые не распространяется отсрочка обязательств: Египет, Азербайджан, Венесуэла, Катар, Доминикана, Иордания, Киргизия, Бахрейн, Мальдивы, Мексика, ОАЭ, Абхазия, Армения, Беларусь, Казахстан, Куба, Маврикий, Молдавия, Сейшелы, Сербия, Таджикистан, Узбекистан, Россия, Южная Осетия,  Турция.

Также не позднее 31 декабря 2022 года туроператор осуществляет возврат заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм при расторжении договора по требованию заказчика, в том числе при отказе заказчика от равнозначного туристского продукта.

Если туроператор или турагент не проинформировали заказчика о наступлении соответствующих обстоятельств, а также в случае, если туроператор не предоставил турпродукт в согласованный с заказчиком срок, то он обязан в течение 10 календарных дней с даты обращения заказчика вернуть ему уплаченные деньги.

В случае, если туроператор (турагент) не исполняет обязательство, в первую очередь необходимо обратиться с письменным заявлением (претензией) в адрес туроператора, указав волеизъявление о расторжении договора реализации туристского продукта с требованием осуществить возврат денежных средств.

Если туроператор отказывается удовлетворить требования туриста в добровольном порядке, либо не предоставляет письменный ответ на заявление в течение 10 календарных дней с момента предъявления требования, турист вправе обратиться с исковым заявлением в суд.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей, можно получить:

• в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106; 971-083;

• в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный),** без выходных дней на русском и английском языках.

 Используя Государственный информационный ресурс для потребителей [https://zpp.rospotrebnadzor.ru](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/). Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

 Дополнительно сообщаем, что в рамках проекта «МФЦ – новые возможности» всем категориям граждан (независимо от их социального положения, статуса, места проживания на территории Новгородской области) предоставлена возможность получить консультации «из первых рук» от наиболее квалифицированных специалистов Роспотребнадзора, обсудить напрямую проблемы и вопросы посредством видеосвязи.

         Онлайн консультирование проводится еженедельно по четвергам с 10.00 до 13.00, для консультации необходимо обратиться в один из центров «Мои Документы»: подать заявку и принять участие в онлайн-консультации вам помогут специалисты МФЦ (при обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность)