**Депозит у туроператора: что это?**

В сложной эпидемиологической ситуации с COVID-19 туроператоры прекращают осуществлять возврат денег туристам, хотя законные основания предполагают именно такой вариант. В данных условиях туроператоры (ТО) предлагают туристам на выбор:

* **Депозит у туроператора.**

Туроператор предлагать заморозить деньги на своем депозитном счете в банке.

Предположительно ТО для своих туристов предоставляется некий ваучер или расписку или приложение к договору на сумму туристических услуг, оплачиваемых в валюте тура, что позволяет получить значительные льготы в дальнейшем. Депозит может применяться для любого будущего бронирования, стоимость которого будет уменьшена на сумму, указанную в бумаге.

Такое действие банка в отношении туриста законом не предусмотрено и не регламентировано. Но и запрета не существует. В такой ситуации важно понимать юридические последствия и оценивать не сам факт сохранения денег на счете туроператора, а предоставление туроператором гарантий туристу в будущем распоряжении этими денежными средствами. А вот гарантий обычно туроператор не предоставляет. Любой документ о зачислении средств туриста на депозитный счет туроператора (это может быть - дополнительное соглашение к основному договору, ваучер и т.п.), не является гарантией в случае, если туроператор фактически прекратит свою деятельность или обанкротится. Прямого доступа у туриста к счету и прав на его распоряжение нет. Этим счетом распоряжается туроператор по договору с банком.

Если туроператор обанкротится то страховая компания откажет туристу в выплате денег. Депозит - это не туристский продукт, следовательно не подлежит страховому возмещению.

Согласно закону ответственность каждого ТО должна быть застрахована на определенную сумму. Страховые компании выдают такую ​​страховку на 1 год.

* **Перебронирование на другую дату.**

Если вы и туроператор согласны, то нарушений закона здесь нет. Главное - перебронировать на конкретные даты, что бы у туроператора были четкие обязательства перед вами (Страна, отель, новые даты, сколько дней и ночей и т.д.)

В случае банкротства – деньги должны вернуть. Ответственность туроператора застрахована. Однако, из практики почти всех банкротств крупных туроператоров денег на всех туристов не хватает и каждый турист получает далеко не полную сумму. Например туристы туроператора "Панорама-тур" (Натали турс) получили от страховой компании всего 4,9% от стоимости тура.

**Как поступить?**

Достоверно знать, что будет с коронавирусом и туроператорами, никто не может, поэтому решение принимает сам турист.

Не знаете, как поступить – делайте по закону: пишите претензию, а в случае её не удовлетворения, подавайте в суд.

Все возможные ситуации по обращениям туристов и пассажиров представлены на сайте Роспотребнадзора.

<http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos/207045#Раздел42>

Рекомендации Ростуризма

*В связи со сложной эпидемиологической обстановкой в мире*[***Ростуризм***](https://www.russiatourism.ru/news/16587/)*в целях обеспечения информирования как организованных, так и самостоятельных российских туристов сообщает о следующем:*

***Порядок возврата денежных средств за туристский продукт («пакетный» тур)****(при несогласии туриста с предложением туроператора по замене направления и(или) сроков путешествия)*

***1. В случае путешествия в страну, где действует режим угрозы безопасности туристов:***

*Турист вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта и возврата суммы в размере стоимости туристского продукта (до начала путешествия) (ст. 14 Закона № 132-ФЗ);*

***2. В случае путешествия в страну, в отношении которой не введен режим угрозы безопасности туристов:***

*Турист вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта, в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся, в том числе невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (ст. 10 Закона № 132-ФЗ).*

*При этом необходимо иметь в виду, что в таком случае турист возмещает исполнителю (туроператору) фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором (п. 3 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации).*

*В случае несогласия туриста с размером вычета, он вправе оспорить действия туроператора в судебном порядке. При этом обязанность доказывания размера фактически понесенных расходов возлагается на туроператора.*

***Порядок возврата денежных средств за отдельные туристские услуги:***

*Турист вправе обращаться по месту приобретения таких услуг для возврата денежных средств в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.*

**За консультациями по вопросам:**

— нарушения законодательства о защите прав потребителей и санитарного законодательства граждане могут обращаться по телефонам:

**– Общественная приемная Управления Роспотребнадзора по Новгородской области: 971-106: 971-117.**

**— Центр информирования и консультирования потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»:**

**8-911-613-90-06; 8-960-207-79-81**

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.

Дополнительно информируем, что функционирует 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.