Регламент действий по несостоявшимся турам

Согласно ст. 19.4. Федерального закона от 01.04.2020 N 98-ФЗ (ред. от 08.06.2020) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций», Правительство Российской Федерации вправе устанавливать на 2020 и 2021 годы особенности исполнения, изменения и (или) расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Постановлением Правительства РФ от 20 июля 2020 года № 1073 утверждено Положение об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, **заключенного по 31 марта 2020 года включительно**, туроператором, осуществляющим деятельность в сфере внутреннего туризма, и (или) въездного туризма, и (или) выездного туризма, либо турагентом, реализующим туристский продукт (в отношении гостиничных услуг так же действует Постановление Правительства РФ от 20 июля 2020 года № 1078, в отношении круизных маршрутов по РФ Постановление Правительства РФ от 23 июня 2020 года № 910) , сформированный таким туроператором, включая основания, порядок, сроки и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм или предоставления в иные сроки равнозначного туристского продукта, в том числе при наличии обстоятельств, указанных в части третьей статьи 14 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Указанным Положением предусмотрена возможность предоставления туроператором равнозначного или альтернативного (по соглашению сторон) туристского продукта взамен несостоявшегося тура.

ООО «Туроператор «Дельфин» предлагает Вам следующие варианты замены услуг:

**ВАРИАНТ 1:** Сохранить все параметры приобретенного тура на 2021 год (с возможной заблаговременной коррекцией даты прибытия +/- 5 дней для Вашего удобства): период отдыха, объект размещения, категория номера и прочие услуги по путевке, без доплаты с Вашей стороны.

**ВАРИАНТ 2:** Произвести перебронирование тура на любой иной из имеющихся в ассортименте ТО «Дельфин» (с датами заездов 01.01.2021 – 31.12.2021) и, если новый тур дороже аннулированного, то предоставляется дополнительная скидка 5%, с перерасчетом тура и внесением денежных сумм за несостоявшийся тур в качестве оплаты/предоплаты за новую поездку.

**ВАРИАНТ 3:** Если вы не можете сейчас определиться с новыми датами тура на 2021 год, вы можете оставить ваши денежные средства на депозите и воспользоваться ими позднее, но не позже 31.12.2021 года.

В случае отказа от равноценного или альтернативного продукта, предложенного настоящим Уведомлением, и расторжения Договора по требованию туриста, Туроператор осуществляет возврат денежных средств в срок не позднее 31 декабря 2021 года.

При этом Постановлением Правительства выделены **льготные категории граждан** и особые условия возврата денежных средств: по требованию туриста, достигшего возраста 65 лет, либо туриста, находящегося в трудной жизненной ситуации (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) возврат денежных средств будет произведен **в течение 90 календарных дней с даты предъявления Требования туриста в ответ на данное Уведомление по Заявке, но не позднее 31 декабря 2021 г.**

Туроператор «Дельфин» при осуществлении возврата заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм, обязуется уплатить проценты за пользование указанными денежными средствами в размере одной триста шестьдесят пятой ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации, действующей на дату вступления в силу настоящего Положения, за каждый календарный день пользования, **после получения Заявления на расторжение Договора и возврат денежных средств в ответ на настоящее Уведомление.**

**Образцы документов:**

1. [Требование на возврат денежных средств](http://cashback.delfin.staging.moscow/system/megadicts/2605/docs/trebovanie_na_vozvrat_denezhnyy_sredstv_1.docx)
2. [Заявление не перебронирование равнозначного тура](http://cashback.delfin.staging.moscow/system/megadicts/2605/docs/zayavlenie_na_perebronirovanie_ravnoznachnogo_tura_1.docx)
3. [Заявление на депозит](http://cashback.delfin.staging.moscow/system/megadicts/2605/docs/zayavlenie_o_perenose_na_depozit_1.doc)