

Информация для туристов по обращениям граждан на 23.03.2020

В связи со сложной эпидемиологической обстановкой в мире Ростуризм в целях обеспечения информирования как организованных, так и самостоятельных российских туристов сообщает следующее.

В настоящий момент Ростуризмом **не рекомендованы к посещению** в связи с режимом угрозы безопасности следующие страны:

- с 24.01.2020 г. - **Китайская Народная Республика** - [рекомендация Ростуризма от 24.01.2020 г.](#)

- с 27.02.2020г. - **Итальянская Республика, Республика Корея, Исламская Республика Иран** - [рекомендация Ростуризма от 27.02.2020 г.](#)

Оперативным штабом по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации с **16.03.2020 г.** временно ограничено авиасообщение **со всеми странами ЕС, Норвегией и Швейцарией** за исключением рейсов из Москвы в столицы государств ЕС, Норвегии и Швейцарии и обратно.

Правительством Российской Федерации введены с 00 часов 00 минут 20.03.2020 г. временные ограничения пассажирских перевозок с территории Российской Федерации на территорию Великобритании, Соединённых Штатов Америки, Объединённых Арабских Эмиратов и в обратном направлении, за исключением:

- регулярных рейсов Москва – Лондон (и обратно), Москва – Нью-Йорк (и обратно), Москва – Абу-Даби (и обратно), осуществляемых через международный аэропорт Шереметьево (терминал F);

- чартерных рейсов, при условии перевозки в указанные государства их граждан и граждан иных государств и в Российскую Федерацию граждан Российской Федерации (до полного вывоза указанных граждан).

В соответствии с Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации с 19.03.2020 г. всем лицам, прибывающим в Россию из-за рубежа, в том числе из мест проведения отдыха, необходимо пройти двухнедельную самоизоляцию, начиная со дня прибытия (https://rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=14065).

Правительства все большего количества стран принимают решения об **ограничительных мерах на въезд иностранных граждан** в рамках борьбы с завозом и распространением коронавирусной инфекции. Актуальная информация размещается на сайте Ростуризма: <https://www.russiatourism.ru/urgent/16614/>

Следует учитывать, что эпидемиологическая обстановка в мире ухудшается и число стран, закрывающих свои границы, ежедневно растет.

Также на сайте Ростуризма <https://www.russiatourism.ru/news/> ежедневно публикуется информация об актуальных изменениях полетных программ по ряду стран, с учетом введенных с 23.03.2020 Росавиацией ограничений на авиасообщение **со всеми странами** (<http://www.favt.ru/novosti-novosti/?id=6260>).

Авиакомпании Аэрофлот, S7 предпринимают все усилия для возвращения граждан России на родину.

Информация об изменениях в расписании будет размещаться на официальных сайтах авиакомпаний и в официальных аккаунтах компаний в соцсетях.

Для туристов РФ, находящихся за границей, работает горячая линия, организованная Ростуризмом совместно с Ассоциацией «Турпомощь»:

8-499-678-12-03, круглосуточно;

8-495-959-15-66, круглосуточно;

8-915-117-04-51 с понедельника по пятницу, с 10 до 19:00.

В мобильном приложении Ассоциации «Турпомощь» «Помощник Туриста» турист также может оставить информацию о себе или сообщить о проблемах, с которыми он столкнулся при совершении путешествия: <https://tourpom.ru/page/turistam>

В целях обеспечения мониторинга численности и места нахождения российских туристов как организованных, так и самостоятельных, находящихся за пределами Российской Федерации, подготовлена [опросная форма мониторинга](#). Туристы, оказавшиеся в сложной ситуации могут сообщить информацию о себе и о своем местоположении и той ситуацией, с которой они столкнулись посредством заполнения формы *(представленные туристами сведения будут использованы исключительно в случае экстренной ситуации, связанной с обострением эпидемиологической обстановки в стране (месте) пребывания туриста)*.

[По информации МИД России](#) всем, кто оказался в сложном положении, необходимо незамедлительно связаться с [ближайшим российским загранучреждением](#) (посольством, генеральным консульством) и сообщить о себе и своей ситуации, включая место нахождения и прочие необходимые данные. Это можно сделать по номерам телефонов экстренной связи или через [социальные сети РЗУ](#).

Кроме того, в круглосуточном режиме работают оперативные дежурные Департамента ситуационно-кризисный центр МИД России (sos.midhelp.ru), которым можно передать всю информацию по телефону: +7(495) 587 88 60, +7(499) 244 19 77, +7 (499) 244 19 88, +7(499) 244 28 47, а также через мессенджер WhatsApp на номер +7 985 046 52 97.

Оставлять сообщения можно также в аккаунтах Министерства в социальных сетях ([Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [ВКонтакте](#)).

С учетом заявления Председателя Правительства Российской Федерации М.В. Мишустина от 14 марта этого года о рекомендации российским гражданам либо отложить, либо отменить любые виды зарубежных поездок, **Ростуризм настоятельно призывает воздержаться от зарубежных поездок.**

В сложившейся ситуации представляется допустимым и не противоречащим законодательству Российской Федерации о туристской деятельности для туристов и туроператоров рассмотреть следующие возможные решения:

- замену направления на другие (альтернативные) направления, не меняя сроков запланированного отпуска;
- перенос сроков совершения путешествия, в том числе с выбором другого направления (места отдыха), на удобные для туриста даты в течение года, сохранив денежные средства у туроператора;
- иные решения, максимально учитывающие взаимные интересы обеих сторон.

Вместе с тем, необходимо иметь в виду, что все вышеуказанное относится к существенным условиям договора о реализации туристского продукта, изменение которых допускается только по соглашению сторон такого договора (ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

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.

По вопросам возврата денежных средств за авиабилеты необходимо обращаться на горячие линии авиакомпаний:

— [Победа](#)

Телефон для связи:

+7 (809) 505-4777

+7 (499) 215-2300

— [Аэрофлот](#)

Для переоформления билетов пассажиры могут обращаться на специально выделенную горячую линию: +7(495) 784-72-42, а также по круглосуточным телефонам контакт-центра Аэрофлота: +7-495-223-5555 (Москва), 8-800-444-5555 (звонок по России бесплатный), *555 (для мобильных телефонов), или в офисы собственных продаж авиакомпании.

При обращении в контакт-центр будьте готовы сообщить код бронирования (6 латинских букв) и фамилии пассажиров.

Также имеется возможность управлять своим бронированием в личном кабинете на сайте aeroflot.ru.

— [S7](#)

Связь с контактными центром S7 Airlines по номеру 8 800 700-07-07 (для бесплатных звонков по России) или +7 495 777-99-99.