

# Памятка потребителю

## Отмена или изменение тура туроператором

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий со стороны туроператора не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, другими законами или иными правовыми актами (ст. 310 Гражданского кодекса РФ).

**Туроператор не вправе в одностороннем порядке отменить тур или изменить его условия.**



В случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом турист имеет право:

- на возврат денежных средств за неоказанную услугу,
- возмещение убытков в связи с отменой или изменением тура,
- компенсацию морального вреда, которое реализуется в порядке, установленном законодательством.

(ст. 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

### Отмена тура туроператором

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению.

**Если туроператор не предоставляет туристу услугу, в одностороннем порядке отменяет тур, турист вправе требовать от туроператора:**

оказания услуг в обязательном порядке

возврата денег за договор полностью без штрафных санкций



Туроператор может быть освобождён от ответственности только в случае невозможности исполнения обязательств по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает



### Помните, что туристам

#### **необходимо дождаться даты начала путешествия!**

Если туроператор не выполнит свои обязательства и в согласованную дату тур не состоится, необходимо обратиться к нему с письменной претензией.



**Если туроператор отменил тур, но у потребителя нет подтверждения отмены и дата начала тура не наступила - туристу не следует писать заявление на отказ от тура или расторжение договора!**

Если потребитель отказывается от тура, не ссылаясь на нарушение со стороны туроператора, такое действие может быть признано собственным решением туриста и влечет за собой право туроператора удержать понесенные расходы по организации тура, которые могут доходить до 90 % его стоимости

### Изменение тура

Одностороннее изменение условий договора туроператором возникает в следующих случаях:

- туроператор изменяет согласованные условия в части размещения туриста (например, изменяется категория отеля, номера),
- изменяются сроки совершения поездки (чаще всего такое изменение происходит в случае осуществления перевозок чартерными рейсами),
- происходит увеличение стоимости турпродукта (например, увеличение в одностороннем порядке стоимости турпродукта исходя из ценообразования на рынке)

### Туроператор переносит дату начала тура

у туроператора возникает ответственность за нарушение срока оказания услуг, в том числе, если данные услуги должны быть оказаны третьими лицами (например, задержка авиарейса, включённого в стоимость турпродукта).




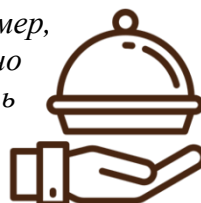

Потребитель вправе по своему выбору:

- потребовать уменьшения цены за оказание туристских услуг;
- отказаться от исполнения договора оказания туристских услуг;
- потребовать полного возмещения убытков, причинённых в связи с нарушением сроков оказания туристских услуг.

Кроме того, туроператор обязан выплатить потребителю неустойку в размере 3% за каждый день просрочки.

Туроператор изменил условия договора, приведшие к ухудшению качества турпродукта (например, замена средства размещения, типа питания, не осуществлена услуга трансфера)

потребитель по своему выбору вправе потребовать:

-  возмещения расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами (например, в связи с непредоставлением трансфера, потребитель воспользовался платными услугами такси); 
-  соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (например, вместо согласованного «шведского» стола потребителю предоставлено питание по типу столовой. В этом случае турист вправе требовать соразмерного уменьшения стоимости услуг питания); 
-  отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристской фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в консультационные пункты для потребителей (контактные данные можно найти по ссылке <http://kc66.pф>).

Единый консультационный центр Роспотребнадзора  
8-800-555-49-43

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

При использовании памятки ссылка на сайт [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) обязательна