**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 тур,

- 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 туроператором**

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://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**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***