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.

.

***Информация подготовлена с использованием открытых Интернет-ресурсов***

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

******

**На данном портале размещено:**

* нормативная правовая база в сфере защите прав потребителей;
* сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям;
* результаты проверок,
* решения судов по делам в сфере защиты прав потребителей;
* новости в сфере защиты прав потребителей;
* тематические памятки по защите прав потребителей и обучающие видеоролики;
* образцы претензий и исковых заявлений;
* ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ, где можно задать интересующий вопрос;
* ВЕРСИЯ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ.

**Телефон Консультационного центра по защите прав потребителей: 8 (4112) 446158 ( с 09:00 ч. до 17:15 часов, кроме субботы и воскресенья, с перерывом с 13:00 ч. до 14:00 ч.) zpp@fbuz14.ru**

**Единый консультационный центр:**

**8 800 555 49 43  (круглосуточно и без выходных дней)**

****

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС (Я)»**

**Отдел защиты прав потребителей**



**Памятка. Отмена или изменение тура туроператором**

**г. Якутск**

 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, в соответствии со ст. 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», турист имеет право:

- на возврат денежных средств за не оказанную услугу,

- возмещение убытков в связи с отменой или изменением тура,

- компенсацию морального вреда, которое реализуется в порядке, установленном законодательством.

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 освобожден от ответственности только в случае невозможности исполнения обязательств по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает.

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 (ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

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).

Если туроператор переносит дату начала тура, то 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), а 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, в соответствии со ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», туроператор в данном случае обязан выплатить потребителю неустойку в размере 3% за каждый день просрочки.

            Если туроператор изменил условия договора, которые в результате привели 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 непредставлением трансфера, потребитель воспользовался платными услугами такси);

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (например, вместо согласованного «шведского» стола потребителю предоставлено питание по типу