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.

**Управление Роспотребнадзора**

**по Свердловской области**

<http://66.rospotrebnadzor.ru>

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

<http://fbuz66.ru>

**620078,** **г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,**

**тел. (343) 374-14-55, факс (343) 374-01-91**

mail@66.rospotrebnadzor.ru

**Консультационные пункты для потребителей**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125 (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 4 (343) 385-32-81 (доб.1040)

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. Верхняя Пышма, ул. Ленина, 5а (34368) 3-84-11

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ивдель, ул. Октябрьская набер., 24 (34386) 2-18-72

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 36-48-22

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34341) 6-38-27

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13 (34394) 2-00-14

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная, 6а (34384) 6-48-35

г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47

г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00

г. Нижние Серги, ул. Р. Люксембург, 79 (34398) 2-10-62

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-07

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 3-32-19

г. Ревда, ул. Спортивная, 49б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 2-11-04

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60а (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-14-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

**Управление Роспотребнадзора**

**по Свердловской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и**

**эпидемиологии в Свердловской**

**области»**

**Памятка**

**потребителю**

******

**Отмена или**

**изменение тура**

 **туроператором**