

Отказ от туристического продукта

Все любят отдыхать и ездить в отпуск к морю, но при оформлении договоров на оказание туристических услуг многие туристы сталкиваются с такими фразами: «нельзя отказаться от турпродукта», «болезнь — это не уважительная причина» и еще много «нельзя...» и т.п.

В соответствии со статьей 429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

Основания для расторжения договора (отказа от туристического продукта):

1) Отсутствие полной и достоверной информации о туристическом продукте (ст.ст. 8,10, 12 ФЗ «О защите прав потребителей»);

2) Некачественное и несвоевременное оказание (предоставление) услуги (ст.ст. 28, 29 ФЗ «О защите прав потребителей»);

В случае несвоевременного оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работ (оказания услуг) не определена – общей цены заказа.

Если требования по данным основаниям не удовлетворены в десятидневный срок исполнитель также уплачивает неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работ (оказания услуг) не определена – общей цены заказа.

Сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором.

3) Изменение существенных обстоятельств договора. К ним относится и невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства) (ст. 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ");

4) Право отказа от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

Для того, чтобы реализовать данные права необходимо обратиться с письменной претензией к турагенту или туроператору (в зависимости от того, с кем был заключен договор).

Во всех случаях требования потребителя должны быть удовлетворены в десятидневный срок со дня предъявления требований.

В случае оставления вашей претензии без рассмотрения или же ответа отказом впоследствии необходимо будет обратиться в надзорные или судебные органы.

Надзорные органы при необходимости могут провести внеплановую проверку организации и привлечь виновных лиц к административной ответственности.

Важно!!! Надзорные органы не могут обязать выплатить или вернуть какие-либо денежные средства.

В судебном порядке можно требовать возврат денежных средств, компенсацию морального вреда, выплату неустойки, штрафа.

В случае неисполнения требований в добровольном порядке возникает право на штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя (п.6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей»). Оно реализуется только в судебном порядке.

*Информация подготовлена специалистами
отделения по защите прав потребителей
– консультационного центра
с использованием материалов
СПС КонсультантПлюс*

Все мы любим отдыхать и ездить в отпуск, думаю, что при оформлении договоров на оказание туристических услуг многие из вас сталкивались с такими фразами: «нельзя отказаться от турпродукта», «нельзя болеть», «нельзя....» и т.п.

Однако!!! в соответствии со статьей 429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

Основания для расторжения договора (отказа от туристического продукта):

1) **Отсутствие полной и достоверной информации о туристическом продукте** (ст.ст. 8,10, 12 ФЗ «О защите прав потребителей»);

2) **Некачественное и несвоевременное оказание (предоставление) услуги** (ст.ст. 28, 29 ФЗ «О защите прав потребителей»);

В случае несвоевременного оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работ (оказания услуг) не определена - общей цены заказа.

Если требования по данным основаниям не удовлетворены в десятидневный срок исполнитель также уплачивает неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работ (оказания услуг) не определена - общей цены заказа.

Сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором.

3) **Изменение существенных обстоятельств договора.** К ним относится и невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)

(ст. 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ");

4) **Право отказа от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору** (ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

Для того, чтобы реализовать данные права необходимо обратиться с письменной претензией к турагенту или туроператору (в зависимости от того, с кем был заключен договор).

Во всех случаях требования потребителя должны быть удовлетворены в десятидневный срок со дня предъявления требований.

В случае оставления вашей претензии без рассмотрения или же ответа отказом впоследствии необходимо будет обратиться в надзорные или судебные органы.

Надзорные органы при необходимости могут провести внеплановую проверку организации и привлечь виновных лиц к административной ответственности.

Важно!!! Надзорные органы не могут обязать выплатить или вернуть какие-либо денежные средства.

В судебном порядке можно требовать возврат денежных средств, компенсацию морального вреда, выплату неустойки, штрафа.

В случае неисполнения требований в добровольном порядке возникает право на штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя (п.6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей»). Оно реализуется только в судебном порядке.

*Информация подготовлена специалистами
отделения по защите прав потребителей
– консультационного центра
с использованием материалов СПС
КонсультантПлюс*

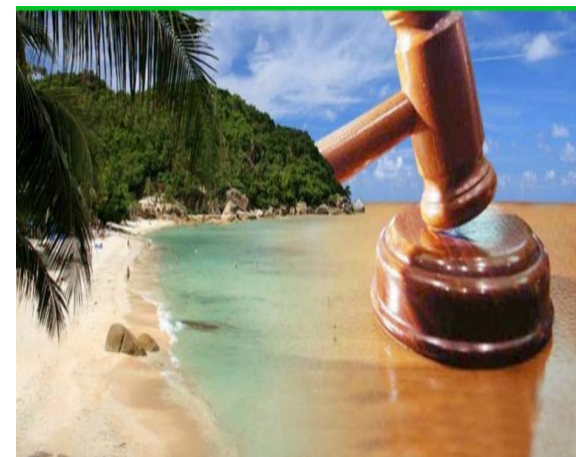
Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88	zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Шелехов, ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69	zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50	ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24	ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38;	ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89;	ffbus-saynsk@yandex.ru
п.Залари тел.8 (395-52) 22-23-88;	zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20;	ffbuz-tulun@yandex.ru
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74;	ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru
г.Тайшет, ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58;	ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-2) 22-23-88;	ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, 3 кв., д.40 тел.8(395-66) 3-05-29,	ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;	ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-2)22-23-88;	ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78,	ffbuz-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области».

ОТКАЗ

**ОТТУРИСТИЧЕСКОГО
ПРОДУКТА**



**Консультационные центр, пункты
по защите прав потребителей**