

Вниманию туристов

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ

РАЗЪЯСНЕНИЯ ПО ПОРЯДКУ РАСТОРЖЕНИЯ (ИЗМЕНЕНИЯ) ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА В ТУРЕЦКУЮ РЕСПУБЛИКУ В СВЯЗИ С ВОЗНИКНОВЕНИЕМ УГРОЗЫ БЕЗОПАСНОСТИ ЗДОРОВЬЯ ТУРИСТОВ В ЭТОЙ СТРАНЕ

Ввиду многочисленных обращений граждан в отношении порядка расторжения (изменения) договора о реализации туристского продукта в Турецкую Республику (далее – договор) в связи с возникновением угрозы безопасности здоровья туристов Ростуризм информирует.

В сложившейся ситуации турист и (или) иной заказчик туристского продукта **имеет право** на расторжение, либо изменение (в том числе сроков поездки или ее направления) договора о реализации туристского продукта.

Для расторжения (изменения) договора туристу (иному заказчику туристского продукта) необходимо обратиться с соответствующим заявлением к туроператору (либо к турагенту, если тур реализован турагентом), сформировавшему туристский продукт.

В случае принятия туристом решения о расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг (статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

В случае неудовлетворения соответствующего заявления турист может воспользоваться правом судебной защиты.

Согласно ст. 3 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ), заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных прав, свобод и законных интересов.

В соответствии со ст. 28, 29 ГПК РФ турист вправе предъявить иск в суд по месту своего жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения договора.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины (п. 3 ст.17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Ростуризм обращает особое внимание, что в случае отказа туроператора в добровольном порядке удовлетворить требования туриста, при удовлетворении судом заявленных требований, суд взыскивает с туроператора за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Вместе с тем полагаем, что урегулирование финансовых вопросов между туроператорами (турагентами) и туристами в досудебном порядке не только будет являться для туроператоров (турагентов) проявлением социальной ответственности, но и позволит им найти решения, максимально учитывающие взаимные интересы обеих сторон договора.