

## **О возврате денег за несостоявшийся тур**

Закон гарантирует возврат денежных средств за отмененный тур. Прежде всего необходимо обратиться к туроператору с претензией и постараться найти приемлемое решение.

Основные права туриста, в том числе при подготовке к путешествию и во время его совершения, включая транзит, определены статьей 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». К их числу относится право туриста на возврат денежных средств за неоказанную услугу, возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом, которое реализуется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Кроме того, односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, другими законами или иными правовыми актами (ст. 310 Гражданского кодекса РФ).

Таким образом, если туроператор не предоставляет туристу услугу (за исключением невозможности исполнения обязательств по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает), турист может требовать от туроператора оказания данных услуг в обязательном порядке либо возврата денег за весь договор полностью без штрафных санкций.

Поэтому туристам необходимо дождаться даты начала путешествия и в случае если туроператор не выполнит свои обязательства, в том числе в части перевозки к месту отдыха, обратиться к нему за компенсацией.

Если туроператор отказывается удовлетворить требования туриста в добровольном порядке, либо не предоставляет письменный ответ на заявление в течение 10 календарных дней с момента предъявления требования, турист вправе обратиться с исковым заявлением в суд.

Напоминаем о возможностях потребителей активно использовать Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebнадzor.ru>, на котором каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.