Отношения, связанные с оказанием туристских услуг регулируются Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) и Федерального закона от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон №132-ФЗ).

 В соответствии со ст. 32 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

 Данная норма соотносится со статьей 14 Закона №132-ФЗ, предусматривающей право туриста потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу.

При расторжении договора **до начала** **путешествия** туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта.



**После начала путешествия** – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

В соответствии со ст. 31 Закона требование потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы подлежит удовлетворению в десятидневный срок со дня его предъявления.

**ВАЖНО!!!** *При составлении претензии желательно ссылаться на рекомендации Ростуризма по воздержанию от посещения страны, которую выбрал турист.*

***В случае неудовлетворения туроператором требований, потребитель вправе:***

- обратиться в суд с исковым заявлением о расторжении договора оказания туристических услуг;

- обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании уплаченных денежных средств.



***За дополнительной консультацией Вы можете обратиться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»***

***по телефону***

***8(3532)77-10-74***

***«горячая линия»***

***8-800-100-0004***

***лично***

***по адресу г. Оренбург, ул. Кирова, 48, кабинет № 105.***

***на сайте***

[***http://orenfbuz.ru/***](http://orenfbuz.ru/)

***в официальном сообществе*** ***Вконтакте «Консультируем, информируем, помогаем»*** [***https://vk.com/public155784104***](https://vk.com/public155784104)

***Наши филиалы:***

***1. ФБУЗ в г. Бугуруслан (Абдулинский городской округ, Бугурусланский, Северный, Алексеевский, Матвеевский, Пономаревкий р-ны) тел: 8(35352)2-35-22;***

***2. ФБУЗ в г. Бузулук (Бузулукский, Грачевский, Курманаевский, Первомайский, Тоцкий р-ны) тел.: 8(35342)5-76-98;***

***3.ФБУЗ в Сорочинском городском округе (Первомайский, Илекский, Александровский, Красногвардейский, Новосергиевский, Ташлинский р-ны) тел.: 8(35346)4-60-53;***

***4. ФБУЗ в г. Гай (Кувандыкский городской округ, г. Медногорск, Саракташский, Беляевский р-ны) Тел.:8(35362)4-23-57;***

***5.ФБУЗ г. Орск (г.Новотроицк, Ясненский городской округ, Домбаровский, Светлинский р-ны) тел.: 8(35372)6-91-08;***

***6. ФБУЗ в г. Новоорск (Адамовский, Кваркенский р-н). Тел.: 8(35363)7-18-41***



ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»

Консультационный центр для потребителей

**Памятка для потребителей!**

**Что должен знать потребитель при отказе от туристической путёвки в связи с распространением коронавируса**

****