V. Порядок предъявления

претензий и ответственность сторон по договору

о реализации туристского продукта

21. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFDA452CD7C87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0AB84B22n4I) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658C9D5412DD0C87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB04B22n6I) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и [Законом](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD44F29DAC87FB92DB0EBB723nCI) Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

22. Исполнитель в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD44F29DAC87FB92DB0EBB723nCI) Российской Федерации "О защите прав потребителей" несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно [пункту 1 статьи 29](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD44F29DAC87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB24222n3I) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со [статьями 28](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD44F29DAC87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB14A22n2I), [30](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD44F29DAC87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB24122nBI) и [31](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD44F29DAC87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB24022n7I) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со [статьями 29](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD44F29DAC87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB24322nAI) и [32](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD44F29DAC87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB24022nAI) указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными [законами](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFD4412BDBC87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D09B74622n0I).

23. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил осуществляют [федеральный орган](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFDA4028D5C87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB04222n5I) исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

[*Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 23.03.2013) "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" {КонсультантПлюс}*](consultantplus://offline/ref=5EFE5DE6229BFDBF8D6480F0865C09B658CFDF4E27DBC87FB92DB0EBB73C7743DDF32E3A4D0BB04A22n0I)