**Памятка потребителю**

**Оказание туристских услуг**

**с недостатками**

Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, а также договору о реализации туристского продукта (п. 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта).

Туроператор в соответствии с условиями заключенного договора о реализации туристского продукта отвечает за потребительские свойства (качество) туристского продукт, которые включают в себя следующую информацию о:

- программе пребывания;

- маршруте и условиях путешествия;

- средствах размещения;

- условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания;

- услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания;

- наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-переводчика;

- дополнительных услугах.

Ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет туроператор, независимо от того, с кем (турагентом, туроператором) заключен договор о реализации туристского продукта.

Под ненадлежащим исполнением подразумевается, когда исполнителем не выполнено хотя бы одно из условий договора о реализации туристского продукта, требуемых уполномоченным лицом – туристом.

**ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Турист вправе потребовать, по своему выбору:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

возмещение расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;

повторного безвозмездного оказания услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.



Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков:

 если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем;

 если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (пример, ухудшение эпидемиологической обстановки в стране (месте) временного пребывания до фактического начала путешествия; несогласованная замена цели путешествия, изменение его программы).



Как правило, недостатки услуги обнаруживаются в момент получения туристских услуг, поэтому в правоприменительной практике чаще всего потребителями заявляются требования о соответствующем уменьшении цены оказанной услуги и взыскании убытков.



В случае нарушения сроков оказания услуг, исполнитель должен уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3 процентов цены оказанной услуги.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену оказанной туристской услуги.



Кроме того, турист имеет право на компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

Удовлетворение размера компенсации морального вреда зависит от наличия и степени нравственных страданий истца, вины ответчика и взыскивается при наличии причинно-следственной связи между действиями ответчика и испытанными страданиями. Размер компенсации морального вреда не зависит от размера имущественного вреда и определяется судом.



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

В случае не удовлетворения претензии в добровольном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд.

Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений.

**Нужно позаботиться заранее о сборе необходимых доказательств ненадлежащего исполнения туристских услуг:**



**- гостиница (средство размещения) не соответствует категории, указанной в путевке** - составьте претензию и подпишите у администратора гостиницы;

**- задержка авиарейса** - в аэропорту назначения обратитесь к перевозчику и сделайте отметку в билете о дате и времени прилета;

- **вместо шведского стола вам предлагают меню** – запаситесь рекламным листом ресторана, прейскурантом с ценами блюд и печатью заведения;

**- не состоялась запланированная экскурсия, посещение музея, оплаченного вами** – составьте акт и подпишите у вашего экскурсовода;

**- пляж не того покрытия, что вам обещали, и настолько далеко от гостиницы, что приходится ездить** - сделайте фото, подпишите у администрации пляжа, представьте проездные документы и так далее.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».***

***При использовании памятки ссылка на сайт*** [***www.66.rospotrebnadzor.ru***](http://www.66.rospotrebnadzor.ru/) ***обязательна***