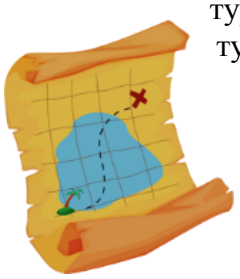
# Памятка потребителю

# 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).

Администрация закрытого округа
Заречный
20.03.2023
Вх.№ 108-01-40/1962

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.

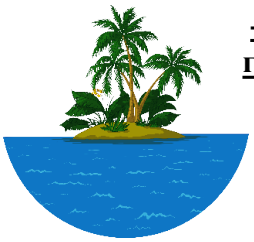
**Нужно позаботиться заранее о сборе необходимых доказательств ненадлежащего исполнения туристских услуг:**

**- 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).**

**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 обязательна***