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.

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

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

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34344) 2-53-00, доб. 6953

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, (34394) 2-00-14

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-48-41

г. Красноуральск, ул. Янкина,2 (34344)2-53-00, доб. 6953

г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344)2-53-00, доб. 6953

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов,17 (34344) 2-53-00 доб. 6953

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-34-56

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 6-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

* 1. **Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**
	2. **ФБУЗ «Центр гигиены и**
	3. **эпидемиологии в Свердловской области»**

**Памятка**

**потребителю**

****

**Оказание туристских услуг**

**с недостатками**