



Роспотребнадзор разъясняет

Памятка для туристов

Что делать, если Вас заселяют в отель, который не соответствует описанию в буклете, или в менее комфортабельный номер в выбранном отеле, или Вы столкнулись с иным некачественным оказанием туристских услуг?



Туристский продукт – **комплекс** услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену экскурсионного обслуживания и /или других услуг) по договору реализации туристского продукта.

Прежде всего туристу нужно обратить внимание, что все требуемые пожелания к

качеству туристской услуги должны быть **включены в письменный договор** на туристическое обслуживание, заключаемый туристом с туроператором либо с турагентом.

Все **нюансы**, важные для туриста должны быть внесены в **текст договора** (звездность отеля, расположение отеля (например, на 1 линии), наличие бассейна, детской площадки, теннисного корта, система питания (только завтрак, завтрак ужин, все включено), вид пляжа (песчаный, галичный, платформа), перелет (прямой, с пересадками), время вылет (ночное, утреннее, дневное, вечернее).

Качественной услугой является та услуга, которая соответствует договору.

Совет: Если Вам, как потенциальному туристу сотрудник туристической компании обещает «золотые горы» и показывает «красивые картинки» в буклете либо на сайте в Интернете (например, впечатляющий вид на море из окна гостиничного номера) попросите **вписать** эту информацию в договор. А также, не торопитесь заключить договор сразу, и тем более оплатить полную сумму за путевку, получите максимум ответов на свои вопросы, попросите посмотреть еще раз буклеты, только уже **дома**, в спокойной обстановке, и обязательно посмотрите отзывы на выбранный отель в Интернете. Стоит также попросить в тексте договора указать электронный адрес исполнителя услуг.





Роспотребнадзор разъясняет

Что делать, если все-таки, туристские услуги оказались ненадлежащего качества.

На месте.

- попытаться урегулировать проблему путем переговоров, обратиться к **представителю** принимающей туристической компании, потребовать переселить в отель выбранной категории (если заселили в отель более низкой категории), либо гостиничный номер (если заселили в иной номер);



- поменять номер можно также обратившись к **персоналу отеля**;
- **написать** по электронной почте письмо туроператору (турагенту), с которыми у туриста заключен договор, проинформировать их о случившемся, попросить решить вопрос.

Совет:

Не нужно ругаться с представителями принимающих туристических компаний, пытаться обратиться к их руководству, находящемся в центральном офисе (иногда центральный офис находится в другом городе, и ехать туда придется на такси за свой счет), тратить драгоценные дни отдыха, нервы и деньги. Советуем **собирать** необходимые документы, подтверждающие ненадлежащее оказание услуг – чеки, квитанции, фото и видео материалы, а также запастись контактами очевидцев.



Если не удалось решить проблему на месте

В соответствии со ст. 6 Закона РФ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает право потребителя, которому была оказана услуга с недостатками потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (это уместно требовать в процессе оказания услуги);
- возмещения расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
- повторного безвозмездного оказания услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;



Роспотребнадзор разъясняет

- расторжения договора об оказании услуги (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристической фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков);



- кроме этого потребовать компенсации морального вреда.

Претензии к качеству туристического продукта предъявляются в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристического продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии. Совет: Время подачи претензии ограничено! Советуем

подать претензию сразу по возвращению из поездки.

Обратите внимание, что каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. Здесь туристам понадобятся те документы, свидетельства очевидцев, электронные письма, фото и видео, подтверждающие недостатки оказанных услуг, что они собрали во время поездки.

Например:

- гостиница не соответствует «звездности», указанной в путевке – составьте претензию и подпишите у администратора гостиницы, сделайте фотографии;



- 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, данными свидетелей, фотографией прейскуранта с ценами блюд и печатью заведения;

- не состоялась запланированная экскурсия, посещение музея, оплаченного вами – составьте акт и подпишите у вашего гида, групповода, направьте электронное письмо исполнителю;

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

Если сотрудник туристической компании отказывается принимать от туриста претензию, но туристу не нужно спорить и требовать, можно отправить претензию по почте заказным письмом с уведомлением. Если в течении 10 дней с даты подачи претензии либо получения уведомления о вручении заказного письма турист не получит ответа, либо ответ будет отрицательным, вопрос будет решаться исключительно в судебном порядке.

