

ПАМЯТКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

КАЧЕСТВО ТУРИСТИЧЕСКОЙ УСЛУГИ



Хорошие воспоминания о путешествии неразрывно связаны с тем, насколько качественно оказана услуга. В случае неудачной поездки, которая произошла по вине лиц, ее организовавших, любой турист захочет компенсации. Настоящая памятка поможет потребителю узнать, какие права ему предоставлены в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий договора о реализации туристского продукта.

Что является качественной туристской услугой?

Качество туристских услуг в Российской Федерации определяется ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой потребителю (туристу, иному гражданину, заказывающему туристическую услугу) оказывается услуга, качество которой соответствует договору о реализации туристского продукта.

Кроме того, *оказанная услуга должна быть безопасна для жизни, здоровья потребителя и членов его семьи, а также не причинять вред его имуществу.*

С правом потребителя на безопасность туристской услуги неразрывно связано его право на информацию. Очень часто безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турфирма при заключении договора. Кроме того, любая информация об услуге должна быть доведена до потребителя *на русском языке.*

Обратите внимание, что все требуемые пожелания к качеству туристской услуги должны быть включены в письменный договор на туристическое обслуживание.

Что является надлежащим исполнением договора на туристическое обслуживание?

Надлежащим исполнением договора признается:

- предоставление комплекса услуг объемом и качеством, предусмотренными договором и (или) законодательством;
- лицами и средствами, указанными в договоре на туристическое обслуживание (авиакомпанией, гостиницей и др.);

- оказание услуг в установленные сроки, а также в надлежащем месте (стране, городе иной местности) временного пребывания;
- в отношении лиц, указанных в договоре на туристическое обслуживание.

Неисполнением договора признается положение, когда ни одно из указанных обстоятельств не выполнено.

Ненадлежащим признается исполнение, когда не выполнено хотя бы одно из условий исполнения обязательств, требуемых уполномоченным лицом – туристом.

Какие права есть у туриста, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора на туристское обслуживание?

В соответствии со ст. 6 Закона РФ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 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» в отношениях между туристом и туристической фирмой, предусматривает право потребителя, которому была оказана услуга с недостатками, потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги. В данных отношениях устранения недостатков можно потребовать лишь при оказании туристической услуги, однако турист редко может рассчитывать на удовлетворение такого требования, находясь в другом городе или другой стране;
- возмещение расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
- повторного безвозмездного оказания услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- 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.

***Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800 555 49 43 (звонок по России бесплатный)***

*Информация подготовлена учебно-консультационным пунктом Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае в городе Заринске, Заринском, Залесовском, Кытмановском и Тогульском районах» с использованием материалов с сайта <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>
659100 Алтайский край г.Заринск ул. 25 Партсъезда д. 14 корп. 2 каб. № 4*

Тел.: 8 (38595) 99027 E-mail: zarinsk@altce.ru

2021 г.

