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.



**Что является качественной туристской услугой?**

Качество туристских услуг в России определяется ст.4 Закона «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 подразумевается под надлежащим исполнением договора на туристическое обслуживание? Это:**

● 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.

**Права 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.

**К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:**

— полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

— размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий;

— сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

— общая цена туристского продукта в рублях;

— информация о потребительских свойствах туристского продукта — о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

— права, обязанности и ответственность сторон;

— условия изменения и расторжения договора;

— сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

— информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора;

— условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно;

— условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

**Важно! *Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений*.** Нужно позаботиться заранее о сборе необходимых документов, если условия путешествия не соответствуют заявленным (договорным). ***Например:***

● гостиница не соответствует «звездности», 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 групповода;

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