**О правах потребителей при оказании туристских услуг ненадлежащего качества**

****

Далеко не всегда долгожданный отдых оправдывает возложенные на него ожидания.

На практике туристы часто сталкиваются с размещением в не соответствующих договору номерах отеля (более низкого уровня), с некачественным питанием или сервисом и пр.

Правовое регулирование отношений в области оказания туристских услуг на территории РФ осуществляется, в частности:

* Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»,
* Законом РФ от 07.02. 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей»
* Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452).

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта

- Если туристская услуга оказана с недостатками необходимо оформить претензию к турфирме.



- При обнаружении недостатков оказанной туристской услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Требования, изложенные в претензии, должны быть четко сформулированы и аргументированы указанием на обстоятельства, которые были нарушены туристической компанией.

Любая претензия должна иметь под собой доказательную базу.

Например,

-если класс отеля не соответствовал обещанному, необходимо получить документ о его «звездности» (рекламный проспект и т.п.), взять документ, подтверждающий факт проживания именно в этой гостинице (справка, счета за обеды и т.п).

-если в турпутевке в качестве пансиона обозначен шведский стол, а вам предлагают меню – запаситесь рекламным листом ресторана, прейскурантом с ценами блюд и с печатью заведения.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем или обнаружены существенные недостатки оказанной услуги.

Следует помнить, что расторгнуть договор и потребовать полного возмещения стоимости туристского продукта можно лишь в том случае, если вы реально отказались от предоставленной вам некачественной услуги.



Если вы все же воспользовались этой услугой, расторжение договора осуществимо лишь при наличии доказательств невозможности отказаться от услуг (например, справка о невозможности досрочного вылета, групповая виза и т.п.).



Фотографии также могут быть использованы как доказательство, в частности недостаточной комфортабельности номера или каюты, в которой вам пришлось проживать.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

Более подробную консультацию о правах потребителей туристских услуг можно получить в территориальном отделе Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в Кондопожском, Медвежьегорском и Пудожском районах по адресу РК, г. Медвежьегорск, ул. К. Маркса, д.11, кабинет№18 (пятница с 14 часов до 16 часов 45 мин), или по телефону (8 814-34) 565-40.