Приложение 2 к письму

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_

**ВЫЕЗЖАЮЩИМ В ОТПУСК О ТОНКОСТЯХ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

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 туристических 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 (звёздность отеля, расположение отеля (например, на 1 линии), наличие бассейна, детской площадки, теннисного корта, система питания (только завтрак, завтрак ужин, всё включено), вид пляжа (песчаный, галечный, платформа), перелет (прямой, с пересадками), время вылета (ночное, утреннее, дневное, вечернее). Качественной услугой является та услуга, которая соответствует договору.

Если 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 путёвку, получите максимум ответов на свои вопросы, попросите посмотреть ещё 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.

Если туристские услуги оказались ненадлежащего качества необходимо на месте:

- попытаться урегулировать проблему путём переговоров, обратиться к представителю принимающий туристической компании, потребовать пересилить 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 заключён договор, проинформировать их о случившемся, попросить решить вопрос.

Не нужно ругаться с принимающими представителями туристических компаний, пытаться обратиться к их руководству, находящемся в центральном офисе (иногда центральный офис находится в другом городе, и ехать туда придётся на такси за свой счёт), тратить драгоценные дни отдыха, нервы и деньги. Важно 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 статьей 6 Закона РФ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года № 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;

- 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 ограниченно! Советуем подать претензию сразу по возвращении 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 путёвке - 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 прилёта;

- 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, то туристу не нужно спорить и требовать, можно отправить претензию по почте заказным письмом с уведомлением. Если в течение 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.

http://86.rospotrebnadzor.ru/news/vyezzhayuschim-v-otpusk-o-tonkostyah-turisticheskih-uslug