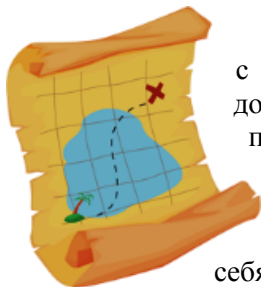


Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, а также договору о реализации туристского продукта (п. 17 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта).



Туроператор в соответствии с условиями заключенного договора о реализации туристского продукта отвечает за потребительские свойства (качество) туристского продукта, которые включают в себя следующую информацию о:

- программе пребывания;
- маршруте и условиях путешествия;
- средствах размещения;
- условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания;
- услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания;
- наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-переводчика;
- дополнительных услугах.

Ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта несет туроператор, независимо от того, с кем (турагентом, туроператором) заключен договор о реализации туристского продукта.

Под ненадлежащим исполнением подразумевается, когда исполнителем не выполнено хотя бы одно из условий договора о реализации туристского продукта, требуемых уполномоченным лицом – туристом.

## ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ



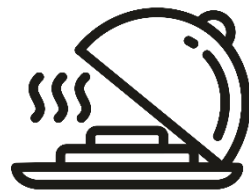
Турист вправе потребовать, по своему выбору:

- ➔ безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- ➔ возмещение расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
- ➔ повторного безвозмездного оказания услуги;
- ➔ соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.



Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков:

- ➔ если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем;
- ➔ если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (пример, ухудшение эпидемиологической обстановки в стране (месте) временного пребывания до фактического начала путешествия; несогласованная замена цели путешествия, изменение его программы).



Как правило, недостатки услуги обнаруживаются в момент получения туристских услуг, поэтому в правоприменительной практике чаще всего потребителями заявляются требования о соответствующем уменьшении цены оказанной услуги и взыскании убытков.



В случае нарушения сроков оказания услуг, исполнитель должен уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3 процентов цены оказанной услуги.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену оказанной туристской услуги.

Кроме того, турист имеет право на компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.



Удовлетворение размера компенсации морального вреда зависит от наличия и степени нравственных страданий истца, вины ответчика и взыскивается при наличии причинно-следственной связи между действиями ответчика и испытанными страданиями. Размер компенсации морального вреда не зависит от размера имущественного вреда и определяется судом.

**Претензии к качеству туристского продукта предъявляются в письменной форме исполнителю в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения.**



В случае не удовлетворения претензии в добровольном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд.

Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений.



Нужно позаботиться заранее о сборе **необходимых доказательств ненадлежащего исполнения туристских услуг:**



**- гостиница (средство размещения) не соответствует категории, 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 экскурсовода;



**- пляж не того покрытия, что вам обещали, и настолько далеко от гостиницы, что приходится ездить** -

сделайте фото, подпишите у администрации пляжа, представьте проездные документы и так далее.



Управление Роспотребнадзора по Свердловской области <http://66.rosпотребнадzor.ru>  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»  
<http://ки66.рф>

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,  
тел. (343) 374-14-55

Единый консультационный центр Роспотребнадзора  
8-800-555-49-43

Адреса консультационных пунктов  
для потребителей в Свердловской области

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07  
г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66  
г. Арамилы, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040  
г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80  
г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49  
г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87  
п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65  
г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06  
г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62  
г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28  
г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06  
г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90  
г. Качканар, 5 квартал, 16 (34344) 2-53-00, доб. 6953  
г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, (34394) 2-00-14  
г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная, 6а (34384) 6-48-41  
г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34344) 2-53-00, доб. 6953  
г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00, доб. 6953  
г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62  
г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34344) 2-53-00 доб. 6953  
г. Невьянск, ул. Мартыанова, 29 (3435) 41-83-62  
г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79  
г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04  
г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68  
г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52  
г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09  
г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-34-56  
г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70  
г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86  
г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 6-51-51  
г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04  
г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54  
п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

Управление Роспотребнадзора по  
Свердловской области

ФБУЗ «Центр гигиены и  
эпидемиологии в Свердловской  
области»

## Памятка потребителю



## Оказание туристских услуг с недостатками