**Что делать, если туристические услуги оказаны некачественно**

Лето, пора отпусков. Спрос на туристические услуги увеличивается. Однако не всегда услуги соответствует тому, что было предложено при выборе тура.

Чтобы избежать разочарования от путешествия, тщательно выбирать турагента, через которого Вы будете приобретать путевку.

Если все-таки отпуск оказался испорченным, кому же в этом случае предъявлять претензии?

Ответственность за ненадлежащее качество туристического продукта несет туроператор, независимо от того, с турагентом или с туроператором заключен договор.

Таким образом, турист может обращаться непосредственно к туроператору с претензией по качеству туристических услуг.

Турагент отвечает за предоставление достоверной и полной информации о туре. Туроператор в соответствии с условиями договора о реализации туристского продукта отвечает за качество, а именно: программу пребывания, маршрут и условия путешествия, условия проживания и питание, услугах по перевозке, наличие гида, и дополнительные услуги (например, если отель или номер не соответствуют указанным в договоре, категория питание, условия проживания не соответствуют заявленным и др.).

Исполнитель услуг обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует договору.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя.

Кроме того, исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

В случае обнаружения недостатков туристических услуг потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

- возмещение расходов по устранению недостатков услуг третьими лицами;

- повторного оказания услуг;

- соответствующего уменьшения цены.

В случае обнаружения существенных недостатков (например, изменение программы) потребитель вправе потребовать возврата денежных средств.

Чаще всего, недостатки туристических услуг обнаруживаются при заселении в отель (например, если отель или номер не соответствует заявленному) или в процессе отдыха (категория питания не соответствует, пляж не на том расстоянии, которое обещали или не песчаный, а каменистый). В таком случае, необходимо сразу составить претензию с требованиями об устранении недостатков и подписать у администратора отеля. К претензии лучше приложить фотографии. Таким образом спор можно урегулировать сразу при обращении.

Если Вы не обратились с претензией в момент получения услуг, то по Вы вправе обратиться с письменной претензией к качеству туристического продукта в течении 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристического продукта. Претензия подлежит рассмотрению в течении 10 дней с даты обращения с требованиями.

В случае, если требования не удовлетворены в досудебном порядке, то вы вправе обратиться с исковым заявлением в суд.

*Подготовлена Консультационным центром*

*ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»*