**Качество туристской услуги**

Качество туристских услуг в Российской Федерации определяется ст. 4 Закона РФ «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 является надлежащим исполнением договора на туристическое обслуживание?**

Надлежащим исполнением договора признается:

* 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.

**Какие права есть у 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.

**Что такое финансовое обеспечение (финансовая гарантия)?**

*С целью обеспечить более высокие гарантии туристу при взыскании денежных средств с туроператора и повысить ответственность туроператоров за оказываемые ими услуги, законодательно введен институт финансового обеспечения деятельности туроператора.*

В законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предложены *два вида финансового обеспечения* – *банковская гарантия* и *страхование гражданской ответственности туроператора*.

Размер финансового обеспечения определяется в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии  и не может быть меньше:

500 тысяч рублей – для туроператоров осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма;

10 миллионов рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере въездного туризма;

30 миллионов рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, если денежные средства, полученные ими от реализации туристского продукта, составляют не более 100 миллионов рублей на конец года;

60 миллионов рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, если денежные средства, полученные ими от реализации туристского продукта, составляют не более 300 миллионов рублей на конец года;

100 миллионов рублей – для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, если денежные средства, полученные ими от реализации туристского продукта, составляют свыше 300 миллионов рублей на конец года.

Размер финансового обеспечения, номер, дата срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение; а также сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии и информация об основаниях таких выплат являются существенными условиями договора о реализации туристского продукта и должны быть в обязательном порядке включены в договор.

Основанием для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии являются  нарушения существенных условий договора о реализации туристского продукта.

К существенным нарушениям относятся:

* неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;
* наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта.

*Обратите внимание*, что наличие института финансового обеспечения не исключает необходимость обращения туриста в суд за защитой своих интересов. Кроме того, выплата страхового возмещения или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

**Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии:**

**1.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, турист и (или) иной заказчик вправе предъявить письменное требование о выплате непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требование указываются:

* Ф.И.О. туриста или сведения об ином заказчике;
* дата выдачи, срок действия, реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;
* номер, дата договора о реализации туристического продукта;
* наименование туроператора;
* наименование турагента (если договор заключен между туристом и турагентом);
* информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении договора;
* основания, послужившие причиной обращения;
* размер денежных средств, подлежащих уплате;
* реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора удовлетворить требование о возмещение реального ущерба добровольно, номер и дата  вступившего в законную силу решения суда, если требование об уплате суммы предъявляется по банковской гарантии.

**2.** К требованию должны быть приложены следующие документы:

* копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;
* копия договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);
* документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом, и (или) иным заказчиком;
* копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке и (или) копию судебного решения о возмещении ущерба.

**3.** Письменное требование туриста о выплате страхового возмещения или суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено в течение срока действия финансового обеспечения.

**4.** Требование туриста и (или) иного заказчика подлежит удовлетворению ***не позднее 30 календарных дней*** после дня получения требования.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

• в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб.  № 104 тел. 971-106;  
• в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5 10 12 тел. 77-20-38; 73-06-77.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный),** без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.