

Памятка для потребителей туристских услуг ненадлежащего качества

Права и обязанности туриста определяются нормами Гражданского кодекса РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей", ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ". Статья 10 закона "Об основах туристской деятельности" ограничивает размер возмещения убытков при расторжении договора двумя стоимостями туристского продукта.

Претензии к качеству туристского продукта могут быть предъявлены в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней. Обращение в суд без предъявления претензии к туристской фирме влечет возвращение искового заявления или оставление его без рассмотрения.

Претензию необходимо написать четко, ясно, с приложением доказательств и обязательно в двух экземплярах. Претензию в фирму можно принести самостоятельно, при этом не забудьте получить отметку о вручении, или отправить по почте заказным письмом с уведомлением. Полученное Вами уведомление будет являться доказательством соблюдения установленного претензионного порядка. Турист имеет право требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются.

Возникновение неприятных ситуаций может быть связано со следующим: с недостатками в сервисе, который включен в тур и является его частью; с недостатками при оказании тех услуг, которые в тур не входили, а были заказаны и оплачены туристом на месте; с недостатком информации, полученной при заключении договора.

Туроператор или турагент не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы.

Для консультации по вашим правам как потребителя, вы можете обратиться в консультационный пункт по защите прав потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе» в городе Юрге и Юргинском районе по адресу: г.Юрга, ул.Московская, д.39 каб.13. тел. 8 (38451) 5-90-14, 5-90-07, ffguz_urgko@mail.ru. А также по единому телефону консультационного центра Роспотребнадзора 88005554943