**Сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к АО «СКО «РОСЮГКУРОРТ» в случае нарушения туроператором условий договора реализации туристского продукта**

Порядок и сроки предъявления претензий и выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора установлены главой VII.I Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также условиями договора, заключенного между АО «СКО «РОСЮГКУРОРТ» и страховой организацией.

Претензия туроператору

В случае ненадлежащего оказания или неоказания оплаченных услуг, турист обязан незамедлительно уведомить об этом представителя принимающей стороны, администрацию средства размещения для своевременного принятия последними мер по устранению недостатков оказываемой услуги. Невыполнение этого требования может являться основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии туриста.

Если туриста не удовлетворяют меры, принятые на месте для устранения недостатков услуг, он имеет право в течение 20 дней со дня окончания срока действия настоящего договора (окончания срока путешествия) предъявить письменную претензию туроператору. Претензия подлежит рассмотрению туроператором в течение 10 дней со дня ее получения.

Претензия должна содержать следующие сведения:

* Фамилия, имя и отчество туриста (ов);
* Договор (копия) о реализации турпродукта;
* Наименование средства размещения;
* Информация о фактических обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по оказанию услуг, наличии недостатков, существенных недостатков в оказываемых услугах;
* Размер денежной компенсации причиненных туристу убытков;
* К претензии турист прилагает документы, подтверждающие понесенные убытки.

В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров и в претензионном порядке, они подлежат разрешению в суде по месту нахождения Исполнителя (договорная подсудность) в соответствии с действующим законодательством РФ.

Страховое возмещение

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору перед туристом, при наличии оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, турист вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации (страховщику), предоставившей финансовое обеспечение АО «СКО «РОСЮГКУРОРТ».

Основанием для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности туроператора возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора.

К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта 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.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Письменное требование Заказчика о выплате страхового возмещения должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения.

В требовании (заявлении) о выплате страхового возмещения указываются:

* Фамилия, имя и отчество туриста, а также сведения об ином заказчике (если договор о реализации туристского продукта заключался заказчиком).
* Дата выдачи, срок действия и иные реквизиты договора страхования ответственности туроператора.
* Номер договора о реализации туристского продукта и дата его заключения.
* Наименование туроператора, который заключил договор страхования ответственности.
* Наименование турагента (если договор о реализации туристского продукта заключался между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, действующим по поручению туроператора, но от своего имени).
* Информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.
* Ссылка на обстоятельства, послужившие причиной обращения к страховщику.
* Размер денежных средств, подлежащих уплате туристу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением туристом обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе размер реального ущерба, понесенного туристом в связи с его расходами по эвакуации.

К письменному требованию (заявлению) прилагаются следующие документы:

* Копия паспорта туриста или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ (с предъявлением оригинала указанных документов).
* Копия договора о реализации туристского продукта, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему (с предъявлением его оригинала).
* Документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта. В число таких документов могут, в частности, входить документы (счета, квитанции, платёжные документы, справки, заключения и т.д.), выданные компетентными органами, экспертными организациями, организациями – перевозчиками, отелями (гостиницами) и т. п. Если дело рассматривалось в суде, представляется также надлежащим образом заверенная копия судебного акта, вступившего в законную силу.

Решение о страховой выплате может быть принято страховой организацией после представления ему документов, подтверждающих размер реального ущерба.

Страховая организация принимает решение о выплате или отказе в выплате страхового возмещения:

* Если установлен факт наступления страхового случая, страховая организация обязана удовлетворить требование о выплате страхового возмещения по договору страхования не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов.
* Если факт наступления страхового случая не установлен, страховая организация не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения указанного письменного требования (заявления) с приложением всех необходимых, и надлежаще оформленных документов, направляет заказным письмом с уведомлением аргументированный отказ в страховой выплате туристу.