

При бронировании гостиницы турист рассчитывает получить именно те условия проживания, которые были заявлены при покупке услуги. Но на практике бывает иначе: вместо обещанного вида на море из окна открывается стена соседнего здания, бассейн оказывается закрыт из-за ремонта, а номер не соответствует указанной категории.

Напоминаем: потребитель имеет право на получение услуги, соответствующей условиям договора и информации, предоставленной до его заключения. Если фактические условия существенно отличаются от заявленных, потребитель вправе потребовать устранения недостатков, соразмерного уменьшения стоимости услуги, а в предусмотренных законодательством случаях — отказаться от договора и потребовать возмещения убытков.

Что делать, если условия проживания не соответствуют заявленным?

1. Зафиксировать выявленные недостатки.

Сразу после обнаружения несоответствий необходимо сделать фотографии и видеозаписи номера, территории и объектов инфраструктуры. Важно сохранить скриншоты страницы гостиницы с описанием условий проживания, переписку с отелем, турагентом или туроператором, подтверждение бронирования и документы об оплате.

Особое внимание следует уделить характеристикам, которые могли повлиять на решение о покупке услуги: категории и площади номера, его оснащению, виду из окна, наличию бассейна, ресторана, детской комнаты, расстоянию до пляжа и другим заявленным условиям.

2. Незамедлительно сообщить об обнаруженных недостатках.

О проблеме необходимо уведомить представителя гостиницы и заявить свои требования. Если гостиница была приобретена в составе туристского продукта, в

зависимости от характера нарушения требования могут быть предъявлены также туроператору или турагенту.

Желательно сделать это в письменной форме. Обращение можно передать лично, направить по электронной почте или другим доступным способом, позволяющим подтвердить факт его отправки.

3. Потребовать устранения нарушения либо уменьшения стоимости услуги.

В зависимости от конкретной ситуации потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соразмерного уменьшения цены;
- возмещения расходов на самостоятельное устранение недостатков;
- отказа от исполнения договора в случаях, предусмотренных законодательством, с требованием возместить причиненные убытки.

При этом само по себе отличие реального объекта от фотографии в рекламе не всегда означает нарушение прав потребителя. Важное значение имеет то, какие именно характеристики услуги были заявлены исполнителем, включены в договор или доведены до потребителя до момента приобретения услуги.

При рассмотрении требований учитываются конкретные обстоятельства: содержание договора, информация, предоставленная при бронировании, и характер выявленных недостатков.

Если исполнитель не удовлетворяет законные требования, игнорирует обращение либо предъявляет необоснованные требования по удержанию денежных средств, потребитель вправе обратиться за защитой своих прав в Роспотребнадзор и (или) в суд.

При наличии предусмотренных законом оснований можно также требовать возмещения

убытков, выплаты неустойки, компенсации морального вреда и штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке.

Как избежать спорных ситуаций при бронировании?

До приобретения гостиничной услуги или туристского продукта рекомендуется:

- внимательно ознакомиться с условиями договора;
- проверить категорию, площадь и оснащение номера;
- уточнить расстояние до моря, пляжа и других важных объектов;
- выяснить, какие объекты инфраструктуры входят в стоимость проживания и будут ли они доступны в период поездки;
- сохранять подтверждение бронирования и документы об оплате;
- делать скриншоты описания гостиницы и условий проживания на момент бронирования.

При покупке туристского продукта также рекомендуется проверить сведения о туроператоре в Едином федеральном реестре туроператоров.

Главное правило для туриста — **не ограничиваться устной жалобой**. Чем быстрее выявленные несоответствия будут зафиксированы, а исполнителю направлено письменное требование, тем проще подтвердить обстоятельства нарушения и защитить свои права.