

Отношения в области туризма регулируются гл. 39 ГК РФ "Возмездное оказание услуг", ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", Законом РФ "**О защите прав потребителей**" и иными нормативными актами в области туризма и **защиты прав потребителей**

Для начала определимся с тем, что такое тур. В соответствии с ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", тур это комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия и указанные в туристской путевке.

Если Вы не довольны хотя бы одной из названных услуг, Вы имеете полное право предъявить претензии турагентству или туроператору в течение 20 дней с момента возврата.

В Российском законодательстве существует пробел по очень существенному в данной области вопросу - подтверждающие документы. ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" не предусматривает обязанности туриста требовать у встречающей стороны какого-либо письменного подтверждения претензий, тогда как ГПК РФ обязывает стороны гражданского процесса доказывать те обстоятельства, на которые они ссылаются. Таким образом, для Вашего же блага, подкрепите претензию разного рода доказательствами (фотографии, заявление, подписанное встречающей стороной или свидетелями и т.д.).