



«Школа потребителя»

Урок №8-21

«Памятка туристу».

Права потребителей туруслуг, порядок и особенности реализации туристского продукта установлены Федеральным законом от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности) и Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. 1852 (далее – Правила).

Как правильно выбрать турфирму? Для начала необходимо определить, кем является выбранная Вами турфирма – турагентом или туроператором. В некоторых случаях одна и та же организация может являться и турагентом и туроператором.

Если турфирма является турагентом, то необходимо выяснить, с каким туроператором она работает. Сведения о туроператоре должны быть указаны в договоре о реализации туристского продукта. Это нужно для того, чтобы проверить, имеются ли сведения о данном туроператоре в Едином федеральном реестре туроператоров. Данная информация публикуется не реже одного раза в год Федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма в государственных печатных изданиях, а также размещается на сайте Федерального агентства по туризму.

Осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта или банковской гарантии (ст. 4.1 Закона об основах туристской деятельности).

Туроператоры, зарегистрированные на территории Российской Федерации, должны иметь финансовое обеспечение. Это является гарантией возмещения туристам возможного ущерба.



Что необходимо знать потребителю перед заключением договора об оказании туристских услуг?

Заключая договор, помните, что в соответствии с Законом о защите прав потребителей, исполнитель обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о реализуемых услугах (туристском продукте), обеспечив возможность их правильного выбора.

В соответствии с Правилами и Законом об основах туристской деятельности, определен состав потребительских свойств туристского продукта, среди которых: информация о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Внимательно ознакомьтесь с информацией об услугах, которые включены в договор (т.е. которые Вами оплачены), и которые могут быть предоставлены Вам бесплатно.



Перед поездкой получите от турагента/туроператора информацию о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране пребывания и возможном риске заражения инфекционными заболеваниями.

Также следует учесть, что документами, подтверждающими оплату туристского продукта, могут

быть либо корешок туристской путевки, либо кассовый чек.

В договоре в обязательном порядке должны быть прописаны все существенные условия:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора;

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- общая цена туристского продукта в рублях;

- информация о потребительских свойствах туристского продукта ;

- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- информация о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора;
- информация о порядке и сроках предъявления требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;
- условие выдачи туристу, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;
- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в договоре о реализации туристского продукта.

Как потребителю правильно действовать при обнаружении недостатков оказанной услуги?

Согласно п.п.25 Правил исполнитель несет ответственность за:

- ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;
- реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;
- нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

- включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя;

- причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор (п.26 Правил).

Претензии к качеству туристического продукта предъявляются туроператору 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 претензий.

В случае неудовлетворения его требования потребитель может обратиться в суд.

В соответствии со ст. 17 Закона о защите прав потребителей, ст. 28, 29 ГПК РФ турист вправе предъявить иск в суд по месту своего жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения договора.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

При удовлетворении судом заявленных требований, суд взыскивает с туроператора за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.