

На что следует обратить внимание при приобретении туристской путевки?

В связи с началом летнего сезона многие граждане планируют поездки за границу на отдых. Чтобы Ваша поездка принесла Вам радость и приятные эмоции, необходимо знать следующее:

Перед покупкой туристского продукта (путевки) обязательно проверьте, с каким туроператором работает ваш турагент и внесен ли этот туроператор в Единый федеральный реестр туроператоров, а также какое он имеет финансовое обеспечение своей ответственности.

Следует внимательно ознакомиться с договором о реализации путевки, который должен содержать все необходимые сведения, в том числе:

- о продавце туристского продукта (турагенте, туроператоре), в том числе наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес;
- реестровый номер туроператора;
- о размере финансового обеспечения туроператора, сведения о договоре страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии и сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение. Если несколько организаций предоставили туроператору финансовое обеспечение, должны быть указаны отдельно сведения по договорам, заключенным с каждой из этих организаций;
- о туристе (покупателе), об общей цене туристского продукта (путевки) в рублях и порядке ее уплаты;
- о свойствах туристского продукта, включая сведения о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия (условия проживания, питания, наличие экскурсовода и т.д.);
- о правах, обязанностях и ответственности сторон;
- о порядке изменения и расторжения договора, урегулирования споров или возмещения убытков;
- о порядке и сроках предъявления туристом претензий;
- о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате по договору страхования ответственности туроператора или по банковской гарантии.

При выездном туризме турист письменно информируется о возможности обращения за экстренной помощью с указанием контактной информации объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Туроператор или турагент обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать туристу оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие его право на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), а также иные документы, необходимые туристу для совершения путешествия.

Обратите внимание!

Договор о реализации туристского продукта может быть заключен, а путевка оформлена в форме электронного документа. Такой договор считается заключенным с момента оплаты туристом туристского продукта (путевки). Сведения об электронных путевках включаются в единую информационную систему. Заверенную выписку из нее, содержащую условия заключенного договора, турист вправе запросить у туроператора при использовании электронной путевки.

За качество туристических услуг отвечает туроператор в соответствии с условиями заключенного договора, за исключением случаев, когда ответственность перед туристом законодательно возложена на третье лицо. Кроме того, правомерно предъявить претензии непосредственно исполнителю, оказывающему услуги в стране временного пребывания.

Туроператор формирует туристский продукт (то есть комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену) по своему усмотрению или по заданию туриста и реализует его самостоятельно или через турагента путем заключения с туристом договора о реализации туристского продукта.

Оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, обеспечивается туроператором самостоятельно или с привлечением третьих лиц. Так, например, третьими лицами, привлеченными туроператором для оказания услуг, входящих в сформированный туристский продукт, могут являться авиакомпании.

При этом туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Для определения пределов ответственности туроператора перед туристом необходимо внимательно изучить условия заключенного договора о реализации туристского продукта.

В соответствии с условиями заключенного договора о реализации туристского продукта туроператор отвечает за качество следующих услуг:

- услуг по размещению и условиям проживания (например, соответствие места нахождения гостиницы и ее категории заявленным);
- тип и качество питания;
- услуг по перевозке в стране временного пребывания, включая авиаперевозки и трансферы;
- услуг экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника;
- программу пребывания и маршрут путешествия;
- иных предусмотренных договором условий путешествия.

Кроме того, туроператор несет ответственность за оказание дополнительных услуг, приобретенных у третьих лиц в стране временного пребывания, если на этих лиц туроператором возложено исполнение части или всех его обязательств перед туристами.

Данные услуги, как правило, описываются в программах, буклетах и каталогах туроператора. При заказе услуг выдается специальный документ, подтверждающий оплату, с обязательным указанием на туроператора, который оказывает эти услуги.

Что является качественной туристской услугой?

Качество туристских услуг в Российской Федерации определяется ст. 4 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с которой потребителю (туристу, иному гражданину, заказывающего туристическую услугу) оказывается услуга, качество которой соответствует договору о реализации туристского продукта.

Кроме того, оказанная услуга должна быть безопасна для жизни, здоровья потребителя и членов его семьи, а также не причинять вред его имуществу.

С правом потребителя на безопасность туристской услуги неразрывно связано его право на информацию. Очень часто безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турфирма при заключении договора. Кроме того, любая информация об услуге должна быть доведена до потребителя *на русском языке*.

Обратите внимание, что все требуемые пожелания к качеству туристской услуги должны быть включены в договор о реализации туристского продукта, заключенного в письменной форме.

Что является надлежащим исполнением договора о реализации туристского продукта?

Надлежащим исполнением договора признается:

- предоставление комплекса услуг объемом и качеством, предусмотренными договором и (или) законодательством;
- лицами и средствами, указанными в договоре (авиакомпанией, гостиницей и др.);
- оказание услуг в установленные сроки, а также в надлежащем месте (стране, городе иной местности) временного пребывания;
- в отношении лиц, указанных в договоре.

Неисполнением договора признается положение, когда ни одно из указанных обстоятельств не выполнено.

Ненадлежащим признается исполнение, когда не выполнено хотя бы одно из условий исполнения обязательств, требуемых уполномоченным лицом – туристом.

Какие права есть у туриста, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора?

В соответствии со ст. 6 Закона об основах туристической деятельности в Российской Федерации, турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

Закон о защите прав потребителей в отношениях между туристом и туристической фирмой, предусматривает право потребителя, которому была оказана услуга с недостатками, потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги. В данных отношениях устранения недостатков можно потребовать лишь при оказании туристической услуги, однако турист редко может рассчитывать на удовлетворение такого требования, находясь в другом городе или другой стране;
- возмещение расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
- повторного безвозмездного оказания услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- расторжения договора об оказании услуги (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристической фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков);
- кроме этого, потребовать компенсации морального вреда.

Претензии к качеству туристического продукта предъявляются 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 претензии.

С целью обеспечить более высокие гарантии туристу при взыскании денежных средств с туроператора и повысить ответственность туроператоров за оказываемые ими услуги законодательно введен институт финансового обеспечения деятельности туроператора.

Размер финансового обеспечения, номер, дата срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение; а также сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии и информация об основаниях таких выплат являются существенными условиями договора о реализации туристского продукта и должны быть в обязательном порядке включены в договор.

Основанием для выплаты страхового возмещения либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии являются нарушения существенных условий договора о реализации туристского продукта.

К существенным нарушениям 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.

Обратите внимание, что наличие института финансового обеспечения не исключает возможность обращения туриста в суд за защитой своих интересов. Кроме того, выплата страхового возмещения или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.

Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии:

1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору, турист и (или) иной заказчик вправе предъявить письменное требование о выплате непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании указываются:

- Ф.И.О. туриста или сведения об ином заказчике;
- дата выдачи, срок действия, реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения;
- номер, дата договора о реализации туристического продукта;
- наименование туроператора;
- наименование турагента (если договор заключен между туристом и турагентом);
- информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении договора;
- основания, послужившие причиной обращения;
- размер денежных средств, подлежащих уплате;
- реквизиты документа, свидетельствующего об отказе туроператора удовлетворить требование о возмещении реального ущерба добровольно, номер и дата вступившего в законную силу решения суда если требование об уплате суммы предъявляется по банковской гарантии.

2. К требованию должны быть приложены следующие документы:

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;
- копия договора о реализации туристского продукта (с предъявлением его оригинала);
- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный туристом, и (или) иным заказчиком.
- копия документа, свидетельствующего об отказе туроператора в добровольном порядке и (или) копию судебного решения о возмещении ущерба.

3. Письменное требование туриста о выплате страхового возмещения или суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено в течение срока действия финансового обеспечения.

4. Требование туриста и (или) иного заказчика подлежит удовлетворению *не позднее 30 календарных дней* после дня получения требования.

Обратите внимание, что каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. Нужно позаботиться заранее о сборе необходимых документов.

Уважаемые потребители!

В случае несоблюдения требований законодательства при предоставлении туристских услуг Вы можете обратиться с заявлением в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117.

Консультации по вопросам соблюдения требований действующего законодательства по защите прав потребителей, в том числе при предоставлении туристских услуг Вы можете получить:

в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117.

в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38;

в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по адресу г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24 в понедельник, вторник, среда с 9.00 до 18.00 часов; пятница с 9.00 до 16.30 часов, перерыв на обед с 13.00 до 13.45 часов.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>, каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.