

Информация для потребителей о туристских услугах

Каждый турист должен знать, что все турфирмы делятся на туроператоров и турагентов. Туроператор занимается формированием туристского продукта, турагент – продажей этого продукта. У каждого туроператора есть свой конкретный набор туристских услуг, в то время как агентство работает одновременно с несколькими операторами и располагает более широким ассортиментом предложений. Право выбора всегда остается за туристом.

При подготовке к путешествию обратите внимание на репутацию турфирмы, услугами которой Вы собираетесь воспользоваться: опыт работы компании; стоимость туристского продукта; грамотность менеджеров турфирмы, их способность четко и доступно ответить на все Ваши вопросы о предстоящем путешествии. В офисе компании ознакомьтесь с образцом договора.

Организации должны иметь вывеску, на которой обязаны указывать следующие сведения: наименование организации; место нахождения (юридический адрес), информация о режиме работы. Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен представить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа, разместив ее в удобном для обозрения месте.

В офисе должна быть размещена информация о правилах оказания услуг по реализации туристского продукта, местных обычаях, существующих законодательных, религиозных требованиях и запретах по маршруту следования, правилах личной безопасности, факторах риска для здоровья, опасностях, с которыми может встретиться турист. Законодательством предусмотрено также наличие бланков оформляемых документов, информационных материалов относительно паспортных, визовых процедур и таможенных правил.

Сведения об обязательности страхования туриста и его имуществе, качестве и свойствах туристского продукта доводятся путем предоставления каталогов, брошюр, через Интернет, показом фотографий, слайдов, памяток, инструкций для туриста, рекомендуемых законодательством.

Безопасность туристов имеет первостепенное значение при оказании услуг по реализации туристского продукта, поэтому важно обладать информацией о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания туристов, угрозы безопасности их жизни и здоровью, турист вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. При расторжении до начала путешествия туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие необеспечения безопасности, подлежит возмещению в полном объеме.

Качество Вашего отдыха во многом зависит от того, как составлен договор. Поэтому прежде чем подписывать, внимательно изучите его. Вы вправе предложить турфирме изменить какие-то положения договора или дополнить его.

До заключения договора о реализации туристского продукта рекомендуем следующее:

1. Проверить наличие обязательных сообщений об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания. Опубликование таких сообщений в средствах массовой информации осуществляется Ростуризмом.
2. Уточнить в территориальных органах Роспотребнадзора наличие решений в связи с обстоятельствами, свидетельствующими о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровья туристов, в том числе в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой.
3. Потребовать от туроператора или турагента, если соответствующая обязанность не исполнена ими добровольно, предоставления достоверной информации:
 - об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
 - об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
 - об иных особенностях путешествия.
4. Проследить, чтобы в договоре о реализации туристского продукта было прописано, что ухудшение эпидемиологической обстановки в стране (месте) временного пребывания до фактического начала путешествия признается сторонами договора существенным недостатком безопасности туристской услуги.
5. Проследить, чтобы страхование выезжающих туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев (если такое страхование требуется по законодательству страны (места) временного пребывания) включало прямое указание на конкретные виды заболеваний с высокой степенью угрозы в стране въезда (по информации об эпидемиологической обстановке).

Договор заключается в письменной форме и должен включать существенные условия: сведения о наименовании, местонахождении, почтовом адресе, реестровом номере туроператора; размере финансового обеспечения; номере, дате и сроке действия страхования ответственности туроператора или банковской гарантии; наименовании и местонахождении (почтовом адресе) организации, предоставившей финансовое обеспечение; порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информации об основаниях для осуществления таких выплат, способах связи с туроператором.

Обратите внимание, как изложена программа Вашего путешествия и его условия (сведения о средствах размещения, проживания, питания, услугах по перевозке и т.д.), права и ответственность сторон.

Туристы имеют право на обеспечение личной безопасности и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. При этом необходимо учитывать, что законодательство требует также от туристов соблюдения правил во время путешествия.

Если все-таки Вы выбрали не ту фирму и отдых оказался испорченным по вине туроператора (указанные в договоре услуги не были оказаны или имели ненадлежащее качество), то имеете право требовать: соразмерного уменьшения стоимости услуги, полного возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки.

Чтобы получить компенсацию, Вы вправе предъявить претензию к туроператору в течение 20 дней с момента окончания действия договора, которая должна быть рассмотрена в течение 10 дней. Одновременно можно подать претензию в организацию, застраховавшую ответственность туроператора. Если фирма не удовлетворит Ваши законные требования, то спор может быть разрешен исключительно в судебном порядке. Позаботьтесь о том, чтобы при предъявлении претензии и подаче иска в суд у Вас были доказательства. Ими могут служить фотоснимки, квитанции об оплате услуг, которые входили в стоимость туристского продукта, но не были оказаны, медицинские справки, проездные билеты и т.д.