

Памятка туристу-потребителю. Читаем договор

Лето – время отпусков и путешествий.

Каждый ждет наступления лета, потому что летнее время – это сезон отпусков для взрослых и самые долгожданные каникулы для детей. Зачастую отдыхающие предпочитают путешествовать, а не просто сидеть дома.

Гарантией удачного путешествия может стать изучение договора, заключенного с туроператором (турагентом).

Также необходимо ознакомиться с информацией о порядке действий в случае оказания некачественных услуг туроператором (турагентом) или при необходимости расторжения договора на оказание услуги.

Итак, заключаем договор.

Статьей 10 ФЗ "Об основах туристской деятельности" установлено, что к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
 - размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
 - 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 - о программе пребывания, маршруте и об 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;
 - права, обязанности и ответственность сторон;
 - условия изменения и расторжения договора;
 - сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
 - сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.
- Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Важно! Турист должен обратить внимание на информацию о туроператоре, так как в случае возникновения споров относительно оказываемой услуги потребитель будет обращаться к туроператору, а не к турагенту. Ответственность в данных правоотношениях несет именно туроператор, если иное не установлено законодательством (п.50 Постановления Пленума ВС РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» от 28.06.2012 года №17).

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания; об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- 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;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания; о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи; об иных особенностях путешествия.

Внимание! Обязательность наличия данной информации установлена законодательно (ст.14 ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

3. Что делать туристу, если ему оказали услуги ненадлежащего качества?

В соответствии с положениями ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Важно! Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение **20 дней со дня окончания действия договора** и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

1) Возврат путевки возможен в случае наличия обстоятельств, предусмотренных ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности», согласно положениям которой: «к существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)".

2) Положениями п.1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено: «если исполнитель нарушил сроки оказания услуги – сроки начала и (или) окончания оказания услуги и (или) промежуточные сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок, потребитель вправе: назначить **исполнителю** новый срок; поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)». Следовательно, если со стороны исполнителя будут нарушены сроки оказания услуги, установленные договором, потребитель вправе отказаться от его исполнения и потребовать возврата денежных средств.

3) Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, на основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

применяется согласно предписанию Закона РФ «О защите прав потребителей».

«существенный недостаток услуги – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки».

4) Бывают случаи, когда по личным обстоятельствам потребитель отказывается от уже оплаченного путешествия. В данном случае потребитель вправе отказаться от договора на основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», положениями которой установлено, что: «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору». При этом потребитель вправе потребовать документального подтверждения понесенных исполнителем убытков по данному договору.

Следует знать, что все обращения в адрес исполнителя должны быть составлены в письменной форме в двух экземплярах. При личном вручении на Вашем экземпляре должна быть поставлена отметка о принятии (печать и дата, либо дата, Ф. И. О., должность, подпись и т.д), при пользовании услугами почты, рекомендуем направить Вашу претензию заказным письмом с уведомлением о вручении.

Желаем Вам отличного отдыха!