

Информация о туристском продукте: гарантия защиты прав потребителя

С наступлением тёплых солнечных дней и приближением долгожданных отпусков, многие из нас начинают мечтать о путешествиях. Представление о беззаботном отдыхе на берегу моря, увлекательных экскурсиях по историческим городам вызывает воодушевление. Однако, чтобы мечта о путешествии превратилась в реальность, необходимо тщательно подготовиться.

Организация путешествия – волнительный и ответственный процесс. Чтобы избежать неприятных сюрпризов и сделать поездку максимально комфортной, крайне важно тщательно изучить все детали предлагаемого турпродукта до заключения договора.

Основными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», Закон «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Кроме того, перед походом в турагентство рекомендуем ознакомиться со следующими основными понятиями в сфере оказания туристских услуг.

Туристская деятельность – это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туристский продукт – это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туроператором признается юридическое лицо, включенное в реестр субъектов туристской деятельности, которое осуществляет формирование, продвижение и реализацию туристского продукта.

Туроператоры формируют туристский продукт - бронируют и оплачивают отель, заказывают авиабилеты, обеспечивают услуги по предоставлению транспорта, экскурсионные услуги и т.д. Кроме того, туроператор определяет цены на сформированный им тур и политику скидок. Кроме формирования туров, туроператоры осуществляют их продвижение на рынке.

Туроператор может реализовывать туры через турагентов/ субагентов.

Турагент – осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта. Турагентом может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов.

Принципиальная разница между туроператором и турагентом состоит в том, что турагент не участвует в формировании тура, а покупает его у туроператора готовым к реализации или реализует его по поручению туроператора.

Проверка надежности туроператора/турагента: обязательный шаг перед покупкой туристического продукта

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

Информация о туроператорах и турагентах размещается на официальном сайте Минэкономразвития России в сети "Интернет" <https://www.economy.gov.ru>

В случае отсутствия информации о турагенте в Едином федеральном реестре туроператоров, необходимо обратиться к туроператору, сформировавшему тур.

Обязанности туроператора/турагента по предоставлению информации о туристском продукте

Обращаем внимание, что туроператор/турагент обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация до сведения потребителя доводится путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Информация о туристском продукте **в обязательном порядке** должна содержать сведения: **о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта** - 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 потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; об общей цене туристского продукта в рублях.

Исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя, в том числе о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги в туристском продукте; правилах въезда/выезда в страну временного пребывания (включая визовые требования); основных документах для въезда/выезда; опасностях, которые могут возникнуть в путешествии; возможных рисках для жизни и здоровья при путешествии по маршрутам повышенной опасности (горная местность, спелеология, экстремальный туризм и т.д.) и других важных сведениях.

Помните! Внимательное ознакомление с настоящими рекомендациями позволит значительно снизить риск возникновения проблемных ситуаций при совершении поездки.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

Обман турагента. Как вернуть деньги за туристическую путевку?

Чаще всего люди не хотят самостоятельно заниматься организацией отпуска, в связи, с чем обращаются в турагентства. Это удобно: агентство бронирует отель и билеты, оформит страховку. Но, к сожалению, и в этой сфере возможен обман.

Вот одна из таких ситуаций - Потребитель приобрел тур в Тайланд через турагентство, которое нашел в интернете. По приходу в офис турагента потребителю был подобран подходящий тур, оформлен договор, и внесена полная оплата за тур. Документы на поездку турагент обещал предоставить за неделю до вылета.

В назначенную дату для предоставления документов, потребитель позвонил по телефону в турагентство для получения необходимых документов, но турагент сообщил, что документы еще не готовы и о готовности он сообщит позже. После этого турагент не брал трубку, офис, где заключался договор, был закрыт. Тогда потребитель обратился по номеру телефона к туроператору, указанному в договоре. И тут выяснилось, что турагент никакой тур не бронировал и денежные средства туроператору за тур не переводил.

Что делать если турагент вас обманул?

Первое что необходимо сделать - это собрать все документы, подтверждающие факт заключения договора и внесения денежных средств за оплату тура.

В случае если турагент не выходит на связь, и вы не можете нигде его найти, нужно написать заявление в органы полиции и сообщить о том, что турагент взял у вас денежные средства, тур не оплатил и после этого скрылся. Органы полиции могут осуществлять оперативно – розыскные мероприятия, соответственно шанс найти турагента, забравшего ваши деньги увеличится.

Далее нужно обратиться к турагенту, с которым, вы заключили договор о реализации туристского продукта, с письменной претензией. В претензии необходимо подробно описать все обстоятельства дела, потребовать расторжения заключенного договора и возврата денежных средств, внесенных на счет турагента.

Если при обращении по телефону к туроператору вам дали информацию о том, что денежные средства туроператору от турагента не поступали, все равно необходимо обратиться к туроператору с письменным заявлением, в котором изложить обстоятельства заключения договора с турагентом, и попросить у туроператора предоставить документы в письменном виде, подтверждающие наличие правоотношений с турагентом, а так же отсутствие оплаты от турагента по приобретённому туру.

Что делать, если не вернули деньги по претензии?

Необходимо подготовить исковое заявление и пакет документов для защиты ваших прав в судебном порядке.

В соответствии с законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Если туроператор подтвердил тот факт, что турагент не выполнил свои обязательства по агентскому договору и не перечислил туроператору уплаченную потребителем по договору денежную сумму, в результате чего последний не смог сформировать туристский продукт, то в такой ситуации суды приходят к выводу, что ответственность перед потребителем за неисполнение обязательств по договору о подборе и бронировании тура несет **турагент**.

Таким образом, основные требования в исковом заявлении предъявляются в адрес турагента. Для подтверждения непричастности туроператора к возникшей ситуации возможно привлечение туроператора, как третьего лица, чтобы он в судебном порядке подтвердил все обстоятельства, на которые ссылался ранее.

Помните! Вы имеете право на реализацию судебной защиты по своему месту жительства, месту вашей регистрации или месту нахождения турагента.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8а, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

Можно ли вернуть деньги за некачественный туристский продукт?

С приходом лета начинается время отпусков и школьных каникул. Многие, в предвкушении заслуженного отдыха, заблаговременно готовятся к поездкам, бронируют туры и живут мечтами о предстоящей поездке. Однако, бывает, что эти радужные ожидания оборачиваются разочарованиями.

Путешественники сталкиваются с неразберихой в организации тура.

Вместо обещанного отеля повышенной комфортности, заселяют в отель, категория которого не соответствует предусмотренной договором.

В отеле отсутствуют комфортные условия, в реальности туристам достаются помещения, лишенные элементарных удобств.

Разнообразие блюд, заявленное в рекламных материалах, сменяется однообразным и безвкусным меню, приготовленным из продуктов сомнительного качества.

Вместо знающих и отзывчивых гидов, умеющих увлекательно поведать об истории и культуре страны, с туристами взаимодействуют непрофессиональные и равнодушные работники.

Бывает и так, что продолжительность тура оказывается меньше заявленной.

Неудивительно, что по возвращении домой, туристы полны желания добиваться от туроператора компенсации за испорченный отпуск и нанесенный моральный ущерб. А также предать огласке вопиющие факты некачественного сервиса, обмана и несоответствия заявленным условиям.

Ведь заплатив немалые деньги за тур, турист вправе рассчитывать на получение качественных услуг, соответствующих заявленным в договоре.

Далее, расскажем об обстоятельствах, при наступлении которых потребитель вправе предъявить требование об отказе от исполнения договора о реализации туристского продукта.

Статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предусмотрено, что договор о реализации туристского продукта должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу Закона о защите прав потребителей Исполнитель (туроператор) обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком.

Туристическая компания несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Потребитель вправе потребовать изменения или расторжение договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, к числу которых относятся:

- ✓ ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- ✓ изменение сроков совершения путешествия;
- ✓ непредвиденный рост транспортных тарифов.

В случае оказания услуг с существенными изменениями обстоятельств необходимо составить письменную претензию, в которой подробно описать все недостатки тура и требования к туроператору. Важно приложить к претензии все имеющиеся доказательства: фотографии, видеозаписи, чеки, свидетельские показания.

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.

Требования о расторжении договора и возврате денежных средств носят имущественный характер.

В случае отказа в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке защита прав осуществляется судом.

Кроме того, изменение или расторжение договора возможно по следующим основаниям:

- ✓ невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- ✓ призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

Обращаем внимание, что случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов **угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу**, турист и (или) туроператор (турагент) **вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.**

В этом случае, при расторжении договора о реализации туристского продукта:

- до начала путешествия туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта,
- после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Кроме указанных обстоятельств, законодательством о защите прав потребителей предусмотрено право туриста (потребителя) отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Для расторжения договора туристу необходимо обратиться с соответствующим заявлением к туроператору (либо к турагенту, если тур реализован турагентом), сформировавшему туристский продукт.

Если претензия в добровольном порядке не будет удовлетворена, необходимо обратиться с исковым заявлением в суд.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

На что обратить внимание заключая договор на оказание туристских услуг

С приближением летних отпусков и завершения учебного года, немалое число россиян активно готовятся к грядущим путешествиям.

Задумываясь об отпуске, многие часто задаются вопросом: как грамотно заключить договор с туристической компанией? Какие обязательные пункты должны быть отражены в договоре? На что обратить особое внимание при подписании?

Правила заключения договора о реализации туристского продукта регламентированы Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта».

Письменная форма договора: защита прав туриста

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, **заключаемого в письменной форме**, в том числе в форме электронного документа.

Договор должен соответствовать законодательству РФ, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

К сожалению в последнее время участился рост числа ситуаций, когда туристические услуги предоставляются без оформления договора в письменной форме. Например, турагентство может считать переписку с потребителем в социальных сетях или по электронной почте эквивалентом письменного соглашения.

Однако, подобная переписка, как правило, не содержит всех существенных условий договора о реализации туристского продукта, что делает такой договор недействительным.

Договор о реализации туристского продукта между туроператором (турагентом) и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта.

Информация, обязательная для включения в договор о реализации турпродукта

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения:

- полные данные туроператора/турагента (наименование, адрес, реестровый номер);
- размер финансового обеспечения туроператора;
- сведения о туристе;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информацию о потребительских свойствах турпродукта (программа, маршрут, условия путешествия, размещение, питание, перевозка, экскурсии, доп.услуги);
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- порядок и сроки предъявления претензий к туроператору;
- порядок и сроки предъявления требований о выплате страхового возмещения;
- порядок и сроки предъявления требований о возмещении ущерба из фонда персональной ответственности туроператора;
- условие выдачи электронного билета (не позднее 24 часов до начала путешествия);
- условие выдачи ваучера на размещение.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Договор о реализации турпродукта должен содержать информацию о наличии/отсутствии договора добровольного страхования туриста, предусматривающего

оплату/возмещение расходов на медицинскую помощь (включая эвакуацию) при травме, отравлении, внезапном заболевании или обострении хронической болезни на территории временного пребывания.

Обращаем внимание на то, что туроператор и турагент обязаны информировать туристов (при заключении договора о реализации турпродукта) об условиях предлагаемого договора страхования, **а также о том, что в случае отказа взять дополнительную опцию в виде медицинской страховки турист будет вынужден самостоятельно оплачивать необходимую ему за границей неотложную (экстренную) медицинскую помощь.** О последствиях отсутствия страховки турист уведомляется под личную подпись.

Обязательные пункты договора между туристом и турагентом

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между **туристом и турагентом**, наряду с вышеперечисленными условиями, должен также содержать следующие существенные условия:

- Турагент является исполнителем и несет ответственность по договору;
- Обязанность турагента передать деньги туроператору (если иное не предусмотрено договором между ними);
- Обязанность турагента уведомить туроператора о заключении договора.
- Обязанность турагента согласовать с туроператором условия путешествия по запросу туриста.
- Сведения о порядке и сроках предъявления претензий к турагенту в случае нарушения им обязательств.

Прежде чем подписать договор с туроператором либо с турагентом, необходимо внимательно изучить каждый пункт, обращая особое внимание на условия изменения стоимости тура и ответственность сторон в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

Особое внимание следует уделить разделу, посвященному ответственности сторон.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»
НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

С наступлением тёплых солнечных дней и приближением долгожданных отпусков, многие из нас начинают мечтать о путешествиях. Представление о беззаботном отдыхе на берегу моря, увлекательных экскурсиях по историческим городам вызывает воодушевление. Однако, чтобы мечта о путешествии превратилась в реальность, необходима тщательная подготовка.

Организация путешествия – волнительный и ответственный процесс. Чтобы избежать неприятных сюрпризов и сделать поездку максимально комфортной, крайне важно тщательно изучить все детали предлагаемого турпродукта до заключения договора.



В преддверии начала туристического сезона напоминаем, что основными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ", Закон "О защите прав потребителей", Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Туристская деятельность – это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туристский продукт – это комплекс услуг по перевозке и размещению,

оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туроператором признается юридическое лицо, включенное в реестр субъектов туристской деятельности, которое осуществляет формирование, продвижение и реализацию туристского продукта.

Туроператоры формируют туристский продукт: бронируют отели, авиабилеты, обеспечивают транспорт и экскурсии. Они устанавливают цены и скидки на туры и занимаются их продвижением.

Туроператор может реализовывать туры через турагентов/ субагентов.

Турагент – осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта. Турагентом может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов.

Проверка надежности туроператора/турагента: обязательный шаг перед покупкой туристического продукта

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

Информация о туроператорах и турагентах размещается на официальном сайте Минэкономразвития России в сети "Интернет" <https://www.economy.gov.ru>

В случае отсутствия информации о турагенте в Едином федеральном реестре турагентов, необходимо обратиться к туроператору, сформировавшему тур.

Обязанности туроператора/турагента по предоставлению информации о туристском продукте



Обращаем внимание, что туроператор/турагент обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация до сведения потребителя доводится путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Информация о туристском продукте в **обязательном порядке** должна содержать сведения: **о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта** – 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 потребителя в стране

(месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; об общей цене туристского продукта в рублях.

Исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя, в том числе о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги в туристском продукте; правилах въезда/выезда в страну временного пребывания (включая визовые требования); основных документах для въезда/выезда; опасностях, которые могут возникнуть в путешествии; возможных рисках для жизни и здоровья при путешествии по маршрутам повышенной опасности (горная местность, спелеология, экстремальный туризм и т.д.) и других важных сведениях.



Если исполнителем является турагент (субагент), он обязан информировать потребителя о своих полномочиях по реализации турпродукта и о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор.

Внимательное ознакомление с настоящими рекомендациями позволит значительно снизить риск возникновения проблемных ситуаций при совершении поездки.



Информация подготовлена с использованием СПС Консультант Плюс и открытых данных из сети Интернет

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Информация о туристском продукте: гарантия защиты прав потребителя

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

Чаще всего люди не хотят самостоятельно заниматься организацией отпуска, в связи, с чем обращаются в турагентства. Это удобно: агентство бронирует отель и билеты, оформит страховку. Но, к сожалению, и в этой сфере возможен обман.

Вот одна из таких ситуаций - Потребитель приобрел тур в Тайланд через турагентство, которое нашел в интернете. По приходу в офис турагента потребителю был подобран подходящий тур, оформлен договор, и внесена полная оплата за тур. Документы на поездку турагент обещал предоставить за неделю до вылета.

В назначенную дату для предоставления документов, потребитель позвонил по телефону в турагентство для получения необходимых документов, но турагент сообщил, что документы еще не готовы и о готовности он сообщит позже. После этого турагент не брал трубку, офис, где заключался договор, был закрыт. Тогда потребитель обратился по номеру телефона к туроператору, указанному в договоре. И тут выяснилось, что турагент никакой тур не бронировал и денежные средства туроператору за тур не переводил.

Что делать если турагент вас обманул?

Первое что необходимо сделать - это собрать все документы, подтверждающие факт заключения договора и внесения денежных средств за оплату тура.

В случае если турагент не выходит на связь, и вы не можете нигде его найти, нужно написать заявление в органы полиции и сообщить о том, что турагент взял у вас денежные средства, тур не оплатил и после этого скрылся. Органы полиции могут осуществлять оперативно - розыскные мероприятия, соответственно шанс найти турагента, забравшего ваши деньги увеличится.

Далее нужно обратиться к турагенту, с которым, вы заключили договор о реализации туристского продукта, с письменной претензией. В претензии необходимо подробно описать все обстоятельства дела, потребовать расторжения заключенного договора и возврата денежных средств, внесенных на счет турагента.

Если при обращении по телефону к туроператору вам дали информацию о том, что денежные средства туроператору от турагента не поступали, все равно необходимо

обратиться к туроператору с письменным заявлением, в котором изложить обстоятельства заключения договора с турагентом, и попросить у туроператора предоставить документы в письменном виде, подтверждающие наличие правоотношений с турагентом, а так же отсутствие оплаты от турагента по приобретённому туру.

Что делать, если не вернули деньги по претензии?

Необходимо подготовить исковое заявление и пакет документов для защиты ваших прав в судебном порядке.

В соответствии с законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Если туроператор подтвердил тот факт, что турагент не выполнил свои обязательства по агентскому договору и не перечислил туроператору

уплаченную потребителем по договору денежную сумму, в результате чего последний не смог сформировать туристский продукт, то в такой ситуации суды приходят к выводу, что ответственность перед потребителем за неисполнение обязательств по договору о подборе и бронировании тура несет турагент.

Таким образом, основные требования в исковом заявлении предъявляются в адрес турагента. Для подтверждения непричастности туроператора к возникшей ситуации возможно привлечение туроператора, как третьего лица, чтобы он в судебном порядке подтвердил все обстоятельства, на которые ссылался ранее.

Помните! Вы имеете право на реализацию судебной защиты по своему месту жительства, месту вашей регистрации или месту нахождения турагента.

*Информация подготовлена
с использованием СПС Консультант Плюс*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел.8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru ,
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул. Муханова, 20, тел. 8(395-3) 42-57-50 ffbuz-bratsk@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии
в Иркутской области»



Как вернуть деньги за
туристическую
путевку?

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43

С приходом лета начинается время отпусков и школьных каникул. Многие, в предвкушении заслуженного отдыха, заблаговременно готовятся к поездкам, бронируют туры и живут мечтами о предстоящей поездке. Однако, бывает, что эти радужные ожидания оборачиваются разочарованиями.

Однако порой путешественники сталкиваются с неразберихой в организации тура.

Вместо обещанного отеля повышенной комфортности, заселяют в отель, категория которого не соответствует предусмотренной договором.

В отеле отсутствуют комфортные условия, в реальности туристам достаются помещения, лишенные элементарных удобств, в которых и не всегда проводится ежедневная уборка.

Разнообразие блюд, заявленное в рекламных материалах, сменяется однообразным и безвкусным меню, приготовленным из продуктов сомнительного качества.

Вместо знающих и отзывчивых гидов, умеющих увлекательно поведать об истории и культуре страны, с туристами взаимодействуют непрофессиональные и равнодушные работники.

Бывает и так, что продолжительность тура оказывается меньше заявленной.

Неудивительно, что по возвращении домой, туристы полны желания добиваться от туроператора компенсации за испорченный отпуск и нанесенный моральный ущерб. А также предать огласке вопиющие факты некачественного сервиса, обмана и несоответствия заявленным условиям.

Неудивительно, что по возвращении домой, туристы полны желания добиваться от туроператора компенсации за испорченный отпуск и нанесенный моральный ущерб. А также предать огласке вопиющие факты некачественного сервиса, обмана и несоответствия заявленным условиям.

Далее, расскажем об обстоятельствах, при наступлении которых потребитель вправе предъявить требование об отказе от исполнения договора о реализации туристского продукта.

Статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предусмотрено, что договор о реализации туристского продукта должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу Закона о защите прав потребителей Исполнитель (туроператор) обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком.

Туристическая компания несет ответственность перед туристом/заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по договору о реализации туристского продукта, как предусмотрено законодательством РФ.

Потребитель вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи

с существенными изменениями обстоятельств, к числу которых относятся:

- ✓ ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- ✓ изменение сроков совершения путешествия;
- ✓ непредвиденный рост транспортных тарифов.

В случае оказания услуг с существенными изменениями обстоятельств необходимо составить письменную претензию, в которой подробно описать все недостатки тура и требования к туроператору. Важно приложить к претензии все имеющиеся доказательства: фотографии, видеозаписи, чеки, свидетельские показания.

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**.

Требования о расторжении договора и возврате денежных средств носят имущественный характер.

В случае отказа в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке защита прав осуществляется судом.

Кроме того, изменение или расторжение договора возможно по следующим основаниям:

- ✓ невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- ✓ призыв по мобилизации, поступление на военную службу по контракту или

заключение контракта о добровольном содействии ВС РФ/Росгвардии с 24 февраля 2022 года.

Обращаем внимание, что случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов **угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.**

В этом случае, при расторжении договора о реализации туристского продукта:

- до начала путешествия туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта,
- после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Кроме указанных обстоятельств, законодательством о защите прав потребителей предусмотрено право Туриста (потребителя) отказаться от исполнения договора **в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.**

Для расторжения договора туристу необходимо обратиться с соответствующим заявлением к туроператору (либо к турагенту, если тур реализован турагентом), сформировавшему туристский продукт.

Если претензия в добровольном порядке не будет удовлетворена, необходимо будет обратиться в суд.

Информация подготовлена

с использованием СПС Консультант Плюс и открытых данных из сети Интернет

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**Можно ли вернуть
деньги за
некачественный
туристский
продукт?**

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

С приближением летних отпусков немалое число россиян активно готовятся к грядущим путешествиям.



Задумываясь об отпуске, важным вопросом для путешественников становится правильное оформление

договора с туристической компанией?

Договор с туристической компанией – это основной документ, защищающий права туриста и определяющий обязанности обеих сторон.



Порядок заключения договора

Реализация туристского продукта осуществляется **на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме**, в том числе в форме электронного документа.

К сожалению в последнее время участился рост числа ситуаций, когда туристические услуги предоставляются без оформления договора в письменной форме. Например, турагентство может считать переписку с потребителем в социальных сетях или по электронной почте эквивалентом письменного соглашения.



Однако, подобная переписка, как правило, не содержит всех существенных условий договора о реализации туристского продукта, что делает такой договор недействительным.

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения:

- ✓ полные данные туроператора/турагента (наименование, адрес, реестровый номер);
- ✓ размер финансового обеспечения туроператора;
- ✓ сведения о туристе;
- ✓ общая цена туристского продукта в рублях;
- ✓ информацию о потребительских свойствах турпродукта (программа, маршрут, условия путешествия, размещение, питание, перевозка, экскурсии, доп.услуги);
- ✓ права, обязанности и ответственность сторон; условия изменения и расторжения договора;
- ✓ порядок и сроки предъявления претензий к туроператору;
- ✓ порядок и сроки предъявления требований о выплате страхового возмещения;



- ✓ порядок и сроки предъявления требований о возмещении ущерба из фонда персональной ответственности туроператора;
- ✓ условие выдачи электронного билета (не позднее 24 часов до начала путешествия);
- ✓ условие выдачи ваучера на размещение.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Договор о реализации турпродукта должен содержать информацию о наличии/отсутствии договора добровольного страхования туриста.

Обращаем внимание, на то, что туроператор и турагент обязаны информировать туристов об условиях предлагаемого договора страхования, **а также о том, что в случае отказа взять дополнительную опцию в виде медицинской страховки турист будет вынужден самостоятельно оплачивать необходимую ему за границей неотложную (экстренную) медицинскую помощь.**



Обращаем внимание !

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и турагентом, наряду с вышеуказанными

условиями, должен также содержать следующие существенные условия:

Турагент является исполнителем и также несет ответственность по договору:

Обязанность турагента передать деньги туроператору (если иное не предусмотрено договором между ними);

Обязанность турагента уведомить туроператора о заключении договора;

Обязанность турагента согласовать с туроператором условия путешествия по запросу туриста;

Сведения о порядке и сроках предъявления претензий к турагенту в случае нарушения им обязательств.

Прежде чем подписать договор, необходимо внимательно изучить каждый пункт, обращая особое внимание на условия изменения стоимости тура и ответственность сторон в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

Особое внимание следует уделить разделу, посвященному ответственности сторон.

Будем рады, если предоставленная информация окажется для вас полезной.



Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



На что обратить внимание заключая договор на оказание туристских услуг

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

Информация подготовлена с использованием СПС Консультант Плюс и открытых данных из сети Интернет

Вопрос: При покупке билетов по России авиакомпания не предоставила скидку 50% для ребенка до 12 лет, хотя с 10.01.2025г. все Российские авиакомпании должны предоставлять скидку детям до 12 лет по перелетам по России. Это нарушение? Куда мне обращаться?

– **Ответ:** Согласно п. 106 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, внутренняя перевозка детей в возрасте до 2 лет, являющихся гражданами РФ, с предоставлением им по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места, а также внутренняя перевозка детей в возрасте от 2 до 12 лет, являющихся гражданами РФ, с сопровождающим (сопровождающими) их пассажиром (пассажирами) осуществляется со скидкой в размере 50% от тарифа (кроме тарифа первого класса, тарифа бизнес-класса).

– Для рассмотрения спора в досудебном порядке необходимо обратиться с письменной претензией к авиаперевозчику. Согласно ст. 126 "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. В соответствии ст.127.1 «Воздушного кодекса» перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью

электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии. В случае, если перевозчик отказывается в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования, Вы можете обратиться в суд с исковым заявлением.

Вопрос: При заказе тура, турагент сообщил, что авиарейс будет charterным. В чем разница между charterным и регулярным авиарейсом?

– **Ответ:** Регулярный рейс - это перелёт, который выполняется крупными авиакомпаниями строго по расписанию и круглый год. Такие рейсы не зависят от загрузки борта. Организатором регулярного рейса является перевозчик (авиакомпания), он же определяет время вылета, вместимость самолета и продает билеты.

– Чартер - это нерегулярный перелет, он организован на основании запроса туроператора, который и продает билеты в составе турпакета. Постоянного графика у чартеров нет, они организуются в зависимости от сезона и популярности направления у туристов.

– Недостатки чартерных рейсов:

– - нестабильное расписание — чартеры периодически переносят, задерживают. Иногда может поменяться авиакомпания или аэропорт вылета;

– - не всегда можно зарегистрироваться онлайн, не накапливаются мили и бонусы по программе лояльности;

– - на некоторые чартеры билет можно купить только в составе путёвки.

Вопрос: Лечу на отдых за границу с маленьким ребенком. Самолет прилетает рано утром, а заселение в отель только в 14.00. Почему я должна ждать и нельзя заселиться в отель с утра?

– **Ответ:** Существуют общепринятые международные нормы заселения в отели (гостиницы). Время регистрации (заселения) устанавливается отелем. Обычно, заселение производится во второй половине дня. Выселение происходит за 2- 3 часа до заселения. Таким образом, у персонала есть время на уборку номеров. Некоторые отели могут предлагать варианты раннего заезда за дополнительную плату или при наличии свободных номеров. Если необходимо зарегистрироваться в отеле раньше, лучше связаться с отелем заранее, чтобы узнать об их правилах и наличии мест.

– В Российской Федерации данный вопрос регулируется Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Согласно п.21 настоящего Постановления заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Вопрос: После заказа и оплаты тура изменились обстоятельства - хотел бы

поменять отель и день вылета. Можно ли внести изменения в оплаченный тур?

Ответ: Внести изменения в уже оплаченный тур возможно. Лучше сделать это, чем раньше, тем лучше. Стоимость тура будет варьироваться в соответствии с изменениями. Выгоднее всего вносить изменения в тур, не меняя туроператора.

– Согласно п.п. 21-21 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 ("Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск, Иркутск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50 (обращаться в г.Иркутск).
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ,
ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ.**

**Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей**

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.



Обязательная информация в договоре о реализации турпродукта:

- полные данные туроператора/турагента;
- размер финансового обеспечения туроператора;
- сведения о туристе;
- общая цена в рублях;
- программа, маршрут, условия путешествия, размещение, питание, перевозка, экскурсии, доп.услуги;
- права и ответственность сторон;



- условия изменения и расторжения договора;
- порядок и сроки предъявления претензий к туроператору;
- порядок и сроки предъявления требований о выплате страхового возмещения;
- условие выдачи ваучера на размещение и электронного билета (не позднее 24 часов до начала путешествия).



ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.

Потребитель вправе потребовать изменения или расторжение договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, к числу которых относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения поездки (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- призыв гражданина на военную службу, либо поступление на военную службу по контракту.



Кроме указанных обстоятельств, законодательством о защите прав потребителей предусмотрено право Туриста (потребителя) отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.



Обращаем внимание! В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

При заключении договора туроператор обязан представить туристу информацию:

- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;
- о месте нахождения, контактных телефонах органов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;



Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, осуществляется специализированными [службами](#), определяемыми Правительством Российской Федерации.

В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами Российской Федерации, в том числе меры по их [эвакуации](#) из страны временного пребывания.

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТА.

Договор добровольного страхования (страховой полис) обеспечивает оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков).



Туроператор (турагент) обязан разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист.

В случае необходимости получения туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу предъявляется договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщаются его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

Все страховые компании не признают страховыми случаями болезни, несчастные случаи, наступившие в результате алкоголизма, наркомании и токсикомании. Не подпадает под страховку лечение хронических, гинекологических, психических и онкологических заболеваний, а также лечение ожогов и аллергии.

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

КАК ПРОВЕРИТЬ ТУРАГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА

Туроператор - это юридическое лицо, которое формирует турпродукт. У него заключены договора с различными перевозчиками, отелями, страховыми компаниями. Сведения о нем всегда можно проверить в Едином федеральном реестре туроператоров - <https://economy.gov.ru>



Турагент - это организация или индивидуальный предприниматель, который занимается продажей турпродукта, который сформировал туроператор. Сведения о турагенте содержатся в едином федеральном реестр турагентов, субагентов - <https://tourism.gov.ru>

Следует убедиться, что турагентство имеет право продавать туры. Зайдите на сайт Федеральной налоговой службы - <https://egrul.nalog.ru>, и введите ИНН агентства. Уточните, зарегистрирована ли турфирма качестве юр.лица или ИП.



Для проверки своего тура, забронированного турагентом, Вам необходимо зайти на официальный сайт туроператора, где во вкладке «Туристам», «Частным лицам» можно выполнить проверку. У некоторых туроператоров заявка отображается только после полной оплаты. В случае, если вы оформили тур по раннему бронированию, можно позвонить по номеру, указанному на официальном сайте туроператора и уточнить, существует ли такой заказ.

Вопросы потребителей возникающие при оказании туристских услуг

Вопрос: При покупке билетов по России авиакомпания не предоставила скидку 50% для ребенка до 12 лет, хотя с 10.01.2025г. все Российские авиакомпании должны предоставлять скидку детям до 12 лет по перелетам по России. Это нарушение? Куда мне обратиться?

Ответ: Согласно п. 106 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, внутренняя перевозка детей в возрасте до 2 лет, являющихся гражданами РФ, с предоставлением им по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места, а также внутренняя перевозка детей в возрасте от 2 до 12 лет, являющихся гражданами РФ, с сопровождающим (сопровождающими) их пассажиром (пассажирами) осуществляется со скидкой в размере 50% от тарифа (кроме тарифа первого класса, тарифа бизнес-класса).

Для рассмотрения спора в досудебном порядке необходимо обратиться с письменной претензией к авиаперевозчику. Согласно ст. 126 "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. В соответствии ст.127.1 «Воздушного кодекса» перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии. В случае, если перевозчик отказывается в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования, Вы можете обратиться в суд с исковым заявлением.

Вопрос: Через турагентство забронировала поездку в санаторий, внесла предоплату 50% от общей стоимости. По семейным обстоятельствам была вынуждена отменить поездку. Обратилась в турагентство за два месяца до поездки с требованием о возврате денежных средств. Прошло уже более месяца деньги не возвращают.

Ответ: Согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 (далее – Закон) потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Исполнитель должен подтвердить их документами и доказать прямую связь с исполнением расторгнутого договора. Согласно п. 2 ст. 314 Гражданского Кодекса РФ в случаях, в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условия, позволяющие определить этот срок, а равно и в случаях, когда срок исполнения обязательства определен моментом востребования, обязательство должно быть исполнено в течение семи дней. В случае отсутствия ответа рекомендуем обращаться с исковым заявлением в суд.

Вопрос: При заказе тура, турагент сообщил, что авиарейс будет чартерным. В чем разница между чартерным и регулярным авиарейсом?

Ответ: Регулярный рейс – это перелёт, который выполняется крупными авиакомпаниями строго по расписанию и круглый год. Такие рейсы не зависят от загрузки борта. Организатором регулярного рейса является перевозчик (авиакомпания), он же определяет время вылета, вместимость самолета и продает билеты.

Чартер – это нерегулярный перелет, он организован на основании запроса туроператора, который и продает билеты в составе турпакета. Постоянного графика у чартеров нет, они организуются в зависимости от сезона и популярности направления у туристов.

Недостатки чартерных рейсов:

- нестабильное расписание — чартеры периодически переносят, задерживают. Иногда может поменяться авиакомпания или аэропорт вылета;

- не всегда можно зарегистрироваться онлайн, не накапливаются мили и бонусы по программе лояльности;
- на некоторые чартеры билет можно купить только в составе путёвки.

Вопрос: *Лечу на отдых за границу с маленьким ребенком. Самолет прилетает рано утром, а заселение в отель только в 14.00. Почему я должна ждать и нельзя заселиться в отель с утра?*

Ответ: Существуют общепринятые международные нормы заселения в отели (гостиницы). Время регистрации (заселения) устанавливается отелем. Обычно, заселение производится во второй половине дня. Выселение происходит за 2- 3 часа до заселения. Таким образом, у персонала есть время на уборку номеров. Некоторые отели могут предлагать варианты раннего заезда за дополнительную плату или при наличии свободных номеров. Если необходимо зарегистрироваться в отеле раньше, лучше связаться с отелем заранее, чтобы узнать об их правилах и наличии мест.

В Российской Федерации данный вопрос регулируется Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Согласно п.21 настоящего Постановления заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), **которые устанавливаются исполнителем** с учетом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Вопрос: *После заказа и оплаты тура изменились обстоятельства – хотел бы поменять отель и день вылета. Можно ли внести изменения в оплаченный тур?*

Ответ: Внести изменения в уже оплаченный тур возможно. Лучше сделать это, чем раньше, тем лучше. Стоимость тура будет варьироваться в соответствии с изменениями. Выгоднее всего вносить изменения в тур, не меняя туроператора.

Согласно п.п. 21-21 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 ("Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с использованием СПСКонсультант Плюс.

НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru