

Рекомендации потребителям туристических услуг

Настоящие рекомендации и их соблюдение позволит значительно снизить риск возникновения проблемных ситуаций при совершении поездки.

Планируя отдых всем потребителям туристских услуг следует знать, что основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон об основах туристской деятельности), Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей), Федеральный Закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», Воздушный кодекс Российской Федерации, Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452.

В соответствии с положениями статьи 6 Закона об основах туристской деятельности туристы имеют право на обеспечение личной безопасности и беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи. Статья 7 Закона о защите прав потребителей гарантирует право потребителя на то, чтобы услуги, в том числе туристские, были безопасны для жизни и здоровья потребителя. Согласно статье 14 Закона об основах туристской деятельности при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию, в частности:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении 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 иных особенностях путешествия.

Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие необеспечения безопасности, подлежит возмещению в полном объеме в соответствии со статьей 14 Закона о защите прав потребителей. Право требовать возмещения вреда признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем услуги или нет.

В соответствии с пунктом 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед

туристами несет третье лицо (статья 9 Закона об основах туристской деятельности). В связи с вышеизложенным при заключении договора о реализации туристского продукта туристам следует внимательнейшим образом изучить текст предлагаемого договора (внимательно ознакомиться с условиями договора, со сроками и порядком внесения оплаты, со сроками представления необходимых документов, с описанием потребительских свойств туристского продукта, характеристиками перевозки и размещения, условиями страхования, с программой пребывания, с иной информацией, отраженной в условиях договора о реализации туристского продукта и сопроводительных документах), требовать пояснений всех непонятных им пунктов, проследить чтобы в договоре были отражены все вопросы, имеющие непосредственное отношение к безопасности турпродукта.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации необходимая и достоверная информация представляется сотрудником туристической фирмы при заключении договора о реализации туристского продукта. Общепринятые условные обозначения, а также условия представления услуг могут быть дополнительно разъяснены сотрудником туристической фирмы.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами.

ВАЖНО! В пакете документов, который получает турист в туристической компании, должны быть билеты к месту временного пребывания и обратно.

Необходимо уточнить время прибытия в аэропорт, на железнодорожный вокзал или к отправлению автобуса, иные условия перевозки, условия страхования (медицинского страхования, страхования «от невыезда»), размер страхового покрытия, порядок действий при наступлении страхового случая, характеристики и особенности средства размещения (гостиницы, отеля), время заселения в отель и время освобождения номеров.

При возникновении чрезвычайных ситуаций туроператоры и турагенты, участвующие в реализации соответствующих туристских продуктов, обязаны оказать всестороннее содействие в реализации туристами всех своих законных прав на получение медицинской помощи и обеспечение личной безопасности.

При получении документов (в том числе туристского ваучера, авиа- или железнодорожных билетов) следует проверить их комплектность, содержание, правильность указанных в документах данных и написание фамилий и немедленно уведомить турфирму об обнаруженных в документах недостатках или несоответствиях.

За день до начала путешествия еще раз рекомендуем уточнять у сотрудников турфирмы полетные данные и аэропорт вылета, вокзал и время отправления поезда, иные существенные данные.

Правила воздушной перевозки пассажиров и багажа

В соответствии с Общими правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов при задержке или отмене рейса перевозчик обязан без взимания дополнительной платы организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
 - обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
 - обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
 - размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
 - доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Порядок возврата авиабилетов

Приобретая авиабилеты по невозвратным тарифам, пассажиры не могут рассчитывать на получение всей уплаченной за них суммы, если откажутся от авиаперелета.

Порядок возврата денежных средств за авиабилеты, купленные пассажирами по возвратным тарифам следующий:

- * если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от перелета более чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс - возвращаются все денежные средства, кроме расходов, фактически понесенных авиаперевозчиком;
- * если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от перелета позже чем за 24 часа до окончания регистрации на рейс, но до окончания самой регистрации - возвращаются денежные средства за вычетом неустойки в размере 25% от уплаченной суммы и расходов, фактически понесенных авиаперевозчиком;
- * если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от перелета после окончания регистрации на рейс - деньги не возвращаются.

На возврат денежных средств за авиабилеты по любому тарифу пассажир может рассчитывать, если отказ от перелета вызван его болезнью либо болезнью или смертью членов его семьи, близких родственников, с которыми он собирался лететь. Для возврата денежных средств в такой ситуации требуется представить документы, подтверждающие причину отказа, а также уведомить авиаперевозчика об отказе до окончания регистрации на рейс (под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры).

Пассажир также может вернуть денежные средства за авиабилеты в случае задержки отправления самолета и иных нарушений авиаперевозчиком федеральных авиационных правил.

Не могут рассчитывать на возврат денежных средств за авиабилеты пассажиры, нарушившие правила поведения на борту самолета и создавшие угрозу безопасности полета, жизни или здоровью других лиц,

Расторжение договора с туроператором (турагентом):

При расторжении договора о реализации туристского продукта по инициативе туриста возврат денежных средств осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, которые не должны противоречить требованиям закона.

В соответствии с Федеральным законом об основах туристской деятельности условия отказа от поездки являются существенными условиями договора и в обязательном порядке указываются в договоре о реализации туристского продукта.

Предъявление претензий туроператору:

Претензии по качеству услуг предъявляются туроператору в течение 20 дней после окончания срока действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней.

При наличии недостатков в оказываемых услугах рекомендуем собрать максимальное количество документов в подтверждение своих требований:

- фотографии, заявления с отметками об их принятии,
- акты, подписанные туристами и (или) представителями принимающей стороны,
- иные документы, подтверждающие факт оказания некачественной услуги

Финансовое обеспечение туроператора:

Федеральный Закон об основах туристской деятельности предусматривает обязательное наличие финансового обеспечения у туроператоров.

Сведения о туроператорах, их реестровом номере, финансовом обеспечении указываются в договоре о реализации туристского продукта, а также содержатся в открытом доступе на сайте www.russiatourism.ru.

В случае неисполнения туроператором своих обязательств, турист вправе обратиться к организации, предоставившей финансовое обеспечение (страховщику или гаранту), с требованием о выплате страхового возмещения.

Необходимый справочный материал по вопросам защиты прав потребителей в сферах туристических, транспортных и гостиничных услуг, в условиях распространения нового коронавируса COVID-19 (ответы на вопросы, образцы заявлений по различным ситуациям) размещен на сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей по адресу: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/turist/memos>