

# Советы туристу

## 1. Что нужно знать, собираясь в путешествие.

### Кто является участниками правоотношений в сфере туризма?

Участниками правоотношений в сфере туризма являются: турист, заказчик туристского продукта, туроператор и турагент.

### Чем отличаются понятия турагент и туроператор?

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее Закон об основах туристской деятельности):

*Туроператорская деятельность (туроператор) – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом.*

*Турагентская деятельность (турагент) – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.*

### Как правильно выбрать турфирму?

Для начала необходимо определить, кем является выбранная Вами турфирма – **турагентом или туроператором**. В некоторых случаях одна и та же организация может являться и турагентом и туроператором.

Если турфирма является турагентом, то **необходимо выяснить, с каким туроператором она работает**. Сведения о туроператоре должны быть указаны в договоре о реализации туристского продукта. Это нужно для того, чтобы проверить, имеются ли сведения о данном туроператоре в **Едином федеральном реестре туроператоров**. Данная информация публикуется не реже одного раза в год Федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма в государственных печатных изданиях, а также размещается на сайте Федерального агентства по туризму.

Осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него **договора страхования гражданской ответственности** за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта или **банковской гарантии** (ст. 4.1 Закона об основах туристской деятельности).

Туроператоры, зарегистрированные на территории Российской Федерации, должны иметь **финансовое обеспечение**. Это является гарантией возмещения туристам возможного ущерба. Организации, для которых не требуется финансовое обеспечение, определены в ст. 4.1. Закона об основах туристской деятельности. Ими являются:

- *организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации, которое длится не более 24 часов;*

- *государственные и муниципальные унитарные предприятия (учреждения), осуществляющие деятельность по организации путешествий в пределах территории Российской Федерации по установленным государством ценам в целях решения социальных задач.*

Будьте внимательны, если сотрудники организации в целях гарантирования надёжности турфирмы показывают Вам лицензию (**лицензирование турагентской деятельности отменено с 1 января 2007 г.**).

Поинтересуйтесь, проходила ли фирма добровольную сертификацию оказываемых услуг. Это условие не является обязательным. Однако наличие сертификата «повышает» статус турфирмы. Не лишним будет дополнительно посмотреть в Интернете отзывы потребителей об организации, которая предлагает Вам тур.

Отказывайтесь от туров, которые нужно оплатить только сегодня, не давая потребителю времени для принятия обдуманного решения, также не стоит покупать тур, стоимость которого значительно ниже аналогичного тура у другого туроператора (разница в цене аналогичных туров у различных туроператоров редко составляет более 100\$)

**Внимательно читайте договор и все прилагающиеся к нему документы, прежде чем их подписать.** Желательно заранее ознакомиться с основными нормативными документами, регулирующими правоотношения в данной сфере, которыми являются:

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей);
- Закон об основах туристской деятельности;
- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждённые постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (далее – Правила).

**Что необходимо знать потребителю перед заключением договора об оказании туристских услуг?**

Заклячая договор, помните, что в соответствии с Законом о защите прав потребителей, **исполнитель обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о реализуемых услугах (туристском продукте), обеспечив возможность их правильного выбора.**

***Туристский продукт** – 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.*

В соответствии с Правилами и Законом об основах туристской деятельности, **определен состав потребительских свойств туристского продукта**, среди которых: *информация о 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 туриста в стране (месте) временного*

*пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.*

**Внимательно ознакомьтесь с информацией об услугах, которые включены в договор** (т.е. которые Вами оплачены), и которые могут быть предоставлены Вам бесплатно. Можно попросить сотрудника турфирмы предоставить Вам этот перечень в письменном виде.

Также следует учесть, что документами, подтверждающими оплату туристского продукта, могут быть либо корешок туристской путевки (бланка строгой отчетности, утвержденного приказом Минфина Российской Федерации от 09.07.2007 № 60н «Об утверждении формы бланка строгой отчетности» (зарегистрировано в Минюсте Российской Федерации 17.07.2007 № 9857), либо кассовый чек. В соответствии с Законом о защите прав потребителей запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением других товаров (работ, услуг).

**В договоре в обязательном порядке должны быть прописаны все существенные условия** (см. Закон об основах туристской деятельности). Заранее оговорите важные для Вас моменты. Не следует доверять сотрудникам турфирмы, даже если они утверждают, что у них стандартный бланк договора, или они устно договариваются с туроператором и принимающей стороной о каких-либо преференциях для Вас. Часто встречается, что в договор включают условия, ущемляющие права потребителя. Например, условие о выставлении штрафных санкций потребителю и о порядке расторжения договора с турфирмой и т.д.

**Перед поездкой в турфирме необходимо получить информацию о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране пребывания и возможном риске заражения инфекционными заболеваниями.** Даже в таких распространенных курортных странах, как Турция, Египет, Греция, Италия, Таиланд и ряде других, существует реальная угроза заражения тяжёлыми заболеваниями. Среди них: гепатиты А, В; бешенство, холера, брюшной тиф, дифтерия, дизентерия, малярия. **Поэтому перед выездом в страну желательно сделать необходимые профилактические прививки.** Имейте в виду, что прививки необходимо сделать заранее, в некоторых случаях - за 3 месяца до поездки.

### **Перед путешествием:**

- Перед путешествием рекомендуем сделать **две копии всех важных документов** (паспорт, кредитные карточки, водительское удостоверение, справки от врача и т.д.), один экземпляр оставить дома или членам семьи, а второй взять с собой в турпоездку. Проверьте дату истечения срока действия кредитной карты, не забудьте ПИН-код карты.
- Заранее **подготовьте лекарства, которые необходимо взять с собой** (у сотрудника турфирмы можно проконсультироваться о разрешении ввоза данных лекарств в страну пребывания).
- При подготовке к путешествию и во время его (в том числе, во время транзита), **необходимо внимательно изучить необходимую и достоверную информацию о стране, в которую Вы прибудете:** правила

въезда в страну (место) временного пребывания, правила пребывания там, сведения об обычаях местного населения, религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, информацию о состоянии окружающей среды;

- **Заранее запишите все необходимые Вам в путешествии телефоны:** Посольства, Консульства и иных организаций, которые могут Вам помочь в случае возникновения непредвиденных ситуаций.
- Отправляясь в путешествие, **всегда будьте внимательны в толпе, не отставайте от группы** (в случае, если Вы едете с группой), старайтесь не брать с собой крупную сумму денег и не посещать самостоятельно незнакомые места за пределами маршрута турпутёвки.
- **В поездке необходимо соблюдать ограничительные меры проживания, питания и культурного отдыха:**
  - соблюдайте правила личной гигиены;
  - питание допускается только в специальных ресторанах, где используются продукты гарантированного качества промышленного производства;
  - для питья, а также для промывания фруктов и овощей должна использоваться только бутилированная и кипячёная вода;
  - будьте осторожны при контакте с животными, т.к. они являются источниками многих инфекционных и паразитарных заболеваний;
  - купание туристов разрешается только в бассейнах и специальных водоёмах.

### **Как потребителю правильно действовать при обнаружении недостатков оказанной услуги?**

В соответствии со ст. 9 Закона об основах туристской деятельности, в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться: **взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.**

Следовательно, в случае обнаружения недостатков оказанной услуги необходимо обратиться к исполнителю услуг (турагенту, туроператору) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, и предъявить одно из требований в соответствии с Законом о защите прав потребителей. Потребитель должен получить подтверждение о вручении претензии исполнителю услуг (подпись на заявлении, либо уведомление о вручении претензии).

Претензии к качеству туристического продукта предъявляются туроператору 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 претензий.

В случае неудовлетворения его требования потребитель может обратиться в суд.

## **2. ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ТУРИСТУ В СЛУЧАЕ НЕИСПОЛНЕНИЯ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА НА ТУРИСТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

### **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.

### **3. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ**

В 2012 году вступили в силу изменения в Закон об основах туристской деятельности с целью обеспечения гарантий прав туристов, выезжающих за границу, на получение экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда, который формируется общероссийским объединением туроператоров.

**Объединение туроператоров в сфере выездного туризма** – это некоммерческая организация, которая представляет собой единое общероссийское объединение, основанное на принципе обязательного членства юридических лиц, осуществляющих на территории РФ туроператорскую деятельность в сфере выездного туризма, и действует в целях оказания экстренной помощи туристам.

**Следует знать!** Объединением туроператоров в сфере выездного туризма является ассоциация «ТУРПОМОЩЬ», которая расположена по адресу: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47 (тел: (495) 607-77-71, 981-51-49; официальный сайт [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)). Деятельность объединения регулируется распоряжением Правительства Российской Федерации от 19.11.2012 № 2130-р.

**Экстренная помощь** – это действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания (в том числе оплата услуг по перевозке и (или) размещению), осуществляемые объединением туроператоров в сфере выездного туризма.

Правила оказания экстренной помощи туристам утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.02.2013 № 162.

**Экстренный случай** – это чрезвычайное, внезапное обстоятельство (происшествие), возникшее в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристического продукта.

**Важно!** Экстренная помощь оказывается за счет средств компенсационного фонда в случае неплатежеспособности (банкротстве) туроператора, с которым у туриста заключен договор.

**Обратите внимание!** Форс-мажорные обстоятельства, такие как: природно-климатические бедствия (наводнения, землетрясения, извержения вулканов и т.д.), политические волнения в стране пребывания и прочее не будут являться экстренными случаями.

Экстренная помощь оказывается туристу безвозмездно.

В договоре об оказании туристских услуг в обязательном порядке должна быть указана следующая информация:

1. о вступлении туроператора в ассоциацию «Турпомощь»;
2. о праве туриста обратиться за оказанием экстренной помощи;

3. номера телефонов, факсов, адреса электронной почты и другие сведения об объединении туроператоров, оказывающем экстренную помощь.

### **Что включает в себя оказание экстренной помощи?**

Оказание экстренной помощи включает в себя:

- перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами по усмотрению объединения туроператоров (авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом);
- обеспечение размещения (временного проживания) туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия – если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов;
- доставку туриста от места расположения гостиницы или иного средства размещения в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);
- организацию питания туриста с учетом установленных законодательством Российской Федерации физиологических норм питания человека;
- обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;
- обеспечение хранения багажа.

### **Порядок действий потребителя при оказании экстренной помощи**

1. Наступление у туриста экстренного случая (банкротство туроператора).
2. Направление объединению туроператоров обращения об оказании экстренной помощи. В письменном заявлении должна быть указана следующая информация:
  - фамилия, имя, отчество туриста (туристов);
  - адрес местонахождения туриста (туристов);
  - номер договора о реализации туристического продукта и наименование туроператора;
  - контактная информация автора обращения;
  - обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристического продукта.

Заявление может быть направлено всеми доступными средствами связи.

1. Принятие решения объединением туроператоров. Решение принимается в письменной форме не позднее 24 часов с момента получения обращения туриста. При необходимости объединение туроператоров имеет право проверять достоверность сведений, содержащихся в обращении, а также запрашивать дополнительные сведения и документы, относящиеся к сути обращения. Форма документа, содержащего решение об оказании

- экстренной помощи, устанавливается Федеральным агентством по туризму.
2. Незамедлительное доведение до автора обращения вынесенного решения всеми доступными средствами связи. По требованию туриста ему предоставляется заверенная копия решения.
  3. В случае несогласия с решением об оказании или об отказе в оказании экстренной помощи, турист вправе обжаловать его в судебном порядке.

### **Какие имеются основания для отказа в предоставлении экстренной помощи?**

- в обращении отсутствуют необходимые сведения;
- обращение содержит информацию, не соответствующую действительности;
- Президентом Российской Федерации принято решение об эвакуации российских туристов из иностранного государства в связи с возникновением угрозы безопасности их жизни и здоровья;
- установлены обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии оснований для оказания экстренной помощи.

**Обратите внимание!** Турист, отказавшийся от экстренной помощи, оказываемой объединением туроператоров за счет средств компенсационного фонда, а равно и турист, получивший такую помощь, не лишается права обратиться с требованием о возмещении реального ущерба к туроператору либо к страховщику (гаранту).

### **Отличие экстренного случая от страхового случая**

Основным отличием экстренного случая от страхового является то, что экстренный случай возникает по вине туроператора и право на получение экстренной помощи реализуется только при невозможности оплатить туроператором такие расходы в связи с банкротством. Например, турист, находящийся за границей, обнаружил, что туроператор не перечислил денежные средства за проживание.

Страховыми случаями будут считаться совершившиеся с туристом неожиданные события, предусмотренные договором страхования. Например, медицинское страхование (внезапная болезнь или смерть от заболевания за границей), страхование от несчастных случаев, страхование гражданской ответственности (причинение вреда жизни, здоровью, имуществу третьих лиц), потеря багажа.