

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ТУРИЗМ

Туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

Потребитель, обращаясь за услугами к организациям, реализующим туристские путевки, заключает договор реализации туристского продукта в письменной форме.

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

В настоящее время на туристском рынке действуют два вида организаций, занимающихся формированием и продажей туров, а также подготовкой и проведением экскурсий, оказанием иных туристских услуг: **туроператор** и **турагент**.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора.

Существенными условиями данного договора являются следующие:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора (турагента);
- сведения о туристе;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (категории гостиниц) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- размер финансового обеспечения, являющегося гарантией для каждого туриста, заключившего договор с туроператором (турагентом);

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

- сведения о порядке, сроках и основаниях предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии.

- Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Турфирма при заключении договора на реализацию туристского продукта должна подписать с туристом договор страхования на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев, в результате чего туристу выдается страховой полис.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата **медицинской помощи** туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания.

Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания.

При оформлении полиса необходимо внимательно изучить его условия. **Возмещению не подлежат** расходы по оплате лечения хронических, венерических, онкологических и психических заболеваний. Страховщик также не выплатит возмещение, если лечение требовалось еще до поездки. Во многих страховых компаниях не являются страховыми случаями также заболевания, связанные с солнечными ожогами, с беременностью или родами. Кроме того, страховщики отказывают в страховом возмещении лицам, **по собственной вине** вызвавшим у себя расстройство здоровья (в том числе употреблением алкоголя).

Во время поездки при наступлении страхового случая **самостоятельно обращаться к врачу нельзя**. Необходимо в первую очередь связаться со страховщиком по телефону, указанному в страховом полисе и далее действовать в соответствии с его указаниями.

При покупке туристской путевки, подготовке к путешествию, во время его совершения, включая

транзит в соответствии со статьей 6 ФЗ №132 от 24.11.1996г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» потребитель (турист) имеет право:

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

- на свободу передвижения;
- на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке установленном законодательством Российской Федерации;

- на содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

- на беспрепятственный доступ к средствам связи (телефон, Интернет).

Потребитель должен быть извещен о запрещенных к ввозу и вывозу товарах и предметах, особенностях декларирования валюты. Гражданин, не предупрежденный туроператором (турагентом) и арестованный в аэропорту за попытку вывезти на память экзотическое растение или редкое украшение, может потребовать у туроператора (турагента) компенсировать его непредвиденные расходы.

Разумеется, туристская фирма должна проинформировать туриста и о климате и экологической обстановке страны временного пребывания.

Туроператор (турагент) также **обязан:**

- обеспечить туриста адресами и телефонами российских дипломатических и консульских представительств, международных организаций (например, Международного Красного Креста), которые способны оказать помощь россиянам, а также

специальных органов страны пребывания (мэрии, полиции, скорой помощи и т.п.);

- сообщить туристам адреса и способы связи с фирмой и ее представителями за рубежом;

- рассказать туристам о неблагоприятных в криминальном и санитарно-эпидемиологическом отношениях районах страны пребывания, а также о районах, закрытых для посещения иностранцами.

Вся необходимая для потребителя и справочная информация предоставляется при заключении договора о реализации туристского продукта и должна содержаться в памятке, которая выдается туристу.

До совершения поездки (путешествия), каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;

- 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).

В статье 32 Закона о защите прав потребителей установлено право потребителя отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристического продукта (чаще всего, в договорах такой датой устанавливается: дата (момент) окончания предоставления последней услуги; дата (момент) исполнения сторонами обязательств по договору и т.д.) и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии. Претензия может быть направлена как в адрес туроператора, так и турагента. Однако туроператор является главным

ответственным лицом перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе заключенному турагентом с туристом как от имени туроператора, так и от своего имени (статья 9, 10 Закона).

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей **ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»**

Адрес: 129626, г.Москва, Графский пер., д.4/9

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru

<http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

пон.-пятн. с 9-00 до 17-30

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

При этом Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах) для привлечения в качестве государственного органа для дачи заключения по делу и участия в суде.

Адрес: г. Москва, Графский пер., 4/9,

тел.: 8 (495) 785-37-41

e-mail: uprav@77.rospotrebnadzor.ru