

Чтобы правильно выбрать фирму, а также туристские услуги, потенциальный клиент должен иметь необходимую и достоверную информацию о предлагаемых услугах, то есть обо всех деталях поездки.

Турфирма в обязательном порядке должна предоставить клиенту информацию о пограничном, таможенном, санитарном контроле при пересечении границы конкретного иностранного государства. Путешественник должен знать о запрещенных к ввозу и вывозу товарах и предметах, особенностях декларирования валюты.

Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Турфирмы должны информировать граждан о санитарно-эпидемиологической обстановке по карантинным инфекционным болезням (чума, малярия, холера и т.д., описание симптомов ряда болезней) и возможном риске заражения в странах, куда они направляются, мерах личной профилактики и действиях в случае заболевания.

Также турфирма должна:

- проинформировать туриста о климате страны, в которую он едет, назвать все возможные медицинские противопоказания пребывания в ней;
- предоставить клиенту информацию о местных нравах, обычаях, особенностях административного и уголовного законодательства, чтобы турист мог избежать серьезных неприятностей из-за их незнания;
- 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.);

- проинформировать о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи.

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с:

- получением травмы;
- отравлением;
- внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания.

Эта помощь включает медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания.

При заключении туристского договора в сфере выездного туризма турист должен быть проинформирован о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Информация, необходимая туристам в целях обеспечения безопасности их жизни, здоровья и имущества, должна предоставляться заблаговременно до заключения договора о реализации турпродукта или оказания туристских услуг.

На маршрутах повышенной опасности, связанных с прохождением горной и труднопроходимой местности, с посещением спелеологических объектов, пересечением и (или) прохождением водных объектов, а также включающих в себя занятия экстремальными видами туризма (прыжки с парашютом, сплавы по горным рекам, скалолазание, дайвинг и др.) туристам (экскурсантам) должна быть предоставлена необходимая информация о:

- сложностях и сроках прохождения маршрута;
- телефонах экстренной связи;
- радиочастотах и позывных;
- инструкторе-проводнике, его квалификации;
- медицинских противопоказаниях к физическим и психическим нагрузкам при осуществлении ими данного путешествия (похода);
- иная информация, необходимая для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма.

ВАЖНО ЗНАТЬ:

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм):

информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений;

устанавливает общие требования к туристским маршрутам (другим маршрутам передвижения) для прохождения организованными группами детей и порядку организации их прохождения детьми, находящимися в организациях отдыха детей и их оздоровления либо являющимися членами организованной группы несовершеннолетних туристов, а также к порядку уведомления уполномоченных органов государственной власти о месте, сроках и длительности прохождения таких маршрутов.

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

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями (рекомендациями) федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением указанных обстоятельств, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом или иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед потребителем туристских услуг.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.