

Отправляясь в путешествие, необходимо заранее позаботиться о том, чтобы Ваш отдых не был омрачен неприятными воспоминаниями. Для этого необходимо ответственно подойти к выбору туристической фирмы, а когда выбор сделан – необходимо позаботиться о грамотном оформлении ваших правовых отношений путем заключения договора на оказание туристских услуг.

Определившись с местом отдыха, выбрав туристическую компанию, необходимо правильно оформить тур. Основным документом, подтверждающим наличие взаимных прав и обязанностей туристической организации и туриста, прежде всего, является договор на оказание туристических услуг.

Прежде чем подписать договор, необходимо внимательно ознакомиться с его содержанием, а также с приложениями к нему. В силу ст. 6 и ст. 14 Закона об основах туристской деятельности турист имеет право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну временного пребывания и проживания там, на обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества.

Туроператоры и турагент обязаны предоставить туристам исчерпывающие сведения об особенностях путешествий, об опасностях, с которыми они могут столкнуться при совершении путешествий, и осуществить предупредительные меры, направленные на обеспечение безопасности туристов. Под безопасностью туризма закон понимает не только личную безопасность туристов, но и сохранность их имущества.

Договор должен содержать информацию о турфирме согласно ст. 10 Закона об основах туристской деятельности: наименование (идентичное наименование должно быть на печати), адрес места нахождения, регистрационные и банковские реквизиты. Информацию о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания и питания, услугах по перевозке туриста в стране. Сведения о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат, о наличии экскурсовода, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах. Необходимо обратить внимание на полномочия лица, подписавшего договор, на каком основании он действует (устав, доверенность, приказ).

Договор должен быть заключен в письменной форме и содержать все перечисленные условия. Отсутствие хотя бы одного из них может быть признано нарушением права потребителя на получение информации об услуге (исполнителе) и повлечь наступление административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Потребительские свойства туристского продукта, включая маршрут путешествия, условия перевозки и средства размещения, имеют существенное значение для заказчика (туриста) и не могут быть изменены туроператором (турагентом) в одностороннем порядке. Бывает, что после того, как договор заключен, турфирмы переносят сроки начала и соответственно окончания поездки из-за отсутствия билетов на нужный рейс, номеров в гостинице и т. п. Однако по закону обязательства должны исполняться в срок, установленный договором (ст. 314 Гражданского кодекса РФ, ст. 27 закона РФ «О защите прав потребителей»).

При оформлении договоров на возмездное оказание туристских услуг зачастую допускается большое количество нарушений. Например, в договорах могут содержаться условия, предусматривающие взимание с туриста в случае отказа от поездки определенных в договоре конкретных денежных сумм. Нередко договоры содержат и условия, предоставляющие туристским организациям право в одностороннем порядке изменять условия тура, в том числе в части предоставляемых услуг, наименования отелей, сроков начала поездки, маршрута.

При этом возмещение убытков, причиненных расторжением договора, осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. Выплачиваемая в качестве возмещения убытков сумма не может превышать два размера стоимости туристского продукта.

Уважаемые жители и гости Республики Алтай, напоминаем, что за получением консультаций специалистов по вопросам защиты прав потребителей и выполнения требований санитарного законодательства вы можете обратиться на горячую линию Управления Роспотребнадзора по телефону: 8(38822)-6-42-41 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день сокращен до 16-45.