

Отдых и проблемы - понятия, вроде бы несовместимые. Однако, как показывает жизнь, это далеко не так. Конечно, оформляя тур, мы стараемся не думать о возможных неприятностях, которые могут произойти на отдыхе. Но если они все-таки случаются? Нужно быть к ним готовым. И не только морально, но и юридически, чтобы грамотно защитить свои права и добиться справедливости. С чего начать? Накануне поры отпусков и каникул публикуем несколько советов для потребителей, соблюдение которых позволит избежать проблем во время туристической поездки.

При выборе фирмы внимательно ознакомьтесь с имеющейся информацией для потребителей. Изучите вывеску фирмы, имеется ли на ней указание организационно-правовой формы, наименования, юридического адреса.

Основным документом, подтверждающим наличие взаимных прав и обязанностей туристической организации и туриста, прежде всего является договор на оказание туристических услуг.

В названном договоре обязательно должно быть указано следующее:

информация об организации, предоставляющей туристические услуги (туроператоре или турагенте), ее юридический адрес и банковские реквизиты;

сведения о туристе в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

информация о туроператоре, включая данные о лицензии на осуществление данной деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;

достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта;

дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;

порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;

права, обязанности и ответственность сторон;

розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;

минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;

порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

Таким образом, следует еще раз подчеркнуть, что при заключении договора на оказание туристических услуг следует очень ответственно подойти к изучению его содержания.

Кроме того, необходимо иметь в виду, что каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Законодательство к существенным изменениям обстоятельств относит:

ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия;

недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;

резкое изменение курса национальных валют.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Например, одностороннее изменение категории отеля в стране временного пребывания или указание в договоре штрафа (пени, неустойка), который может быть взыскан с туриста при его отказе от туристского продукта и др.

Защита прав потребителей (туриста) имеет ряд особенностей.

Во-первых, основным источником правового регулирования данных отношений выступают Закон о защите прав потребителей и Закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации.

Во-вторых, претензионный порядок предъявления требований к качеству туристического продукта. При этом претензия в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее двадцати дней с момента окончания действия

договора. Туристическая организация обязана рассмотреть ее в течение десяти дней.

В-третьих, потребители по искам о защите судом их нарушенных прав освобождаются от уплаты государственной пошлины.

В-четвертых, подсудность по данным видам исковых требований определяется истцом, т.е. в зависимости от выбора потребителя иск может быть предъявлен им в суд по месту его жительства, или по месту нахождения ответчика - туристической компании, или по месту причинения вреда.

В-пятых, потребитель имеет право на компенсацию морального вреда. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения его прав, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. При этом компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Уважаемые потребители, знайте и умеете отстаивать свои права! В случае нарушения ваших потребительских прав при оказании вам туристских услуг, обращайтесь в Управление Роспотребнадзора, телефон горячей линии: (38822)64241, работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45.