

Как проверить туроператора перед покупкой путевки?

Надежность туроператора несложно проверить. Важнейшим требованием законодателей к туроператору является внесение сведений в Единый федеральный реестр туроператоров (ст. 4.1 Закона "Об основах туристской деятельности в РФ"). Проверить это можно на сайте Федерального агентства по туризму. Включение в реестр означает соблюдение туроператором условия о финансовом обеспечении деятельности по реализации туристического продукта: туроператор обязан застраховать ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору либо иметь банковскую гарантию. Потребитель уведомляется в письменной форме о том, что в случае оказания ему экстренной помощи объединением туроператоров право требования о выплате страхового возмещения (суммы по банковской гарантии) переходит к этому объединению.

Как отказаться от путевки?

Часто турфирмы и гостиницы включают в условия договора штраф за отказ от брони - это незаконно. Статьей 32 Закона РФ "О защите прав потребителя" за туристом предусмотрено право одностороннего отказа от исполнения договора туристического обслуживания в любой момент при условии оплаты туроператору фактически понесенных им расходов по исполнению обязательств. Следовательно, при отказе от брони или путевки заказчик может рассчитывать на возмещение полной стоимости услуг или ее части за вычетом фактически понесенных расходов, которые должны подтверждаться (ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Включение штрафов за аннулирование путевки или брони в договор незаконно.

Что делать, если турфирма обанкротилась?

Если турфирма приостановила свою деятельность по причине банкротства после того, как продала гражданину путевку, - это является страховым случаем. Согласно ст. 17.4 ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" турист может предъявить претензию о возмещении реального ущерба к страховой компании, где застрахована ответственность туроператора, или к банку, который предоставил турфирме банковскую гарантию.

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

- Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. От 28.12.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018);
- Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 28.11.2015) «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Закон России «О защите прав потребителей» (в последней редакции от 7 февраля 1992 года за номером 2300-1);
- Постановление Правительства РФ от 03.03.2017 N 252 "О некоторых вопросах обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 10.02.2017 N 167 "Об утверждении Правил выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии и внесении изменения в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта";
- Правила предоставления гостиничных услуг в России (утвержденные ПП РФ от 25 апреля 1997 года за номером 490).

Составитель: Н. А. Иванова

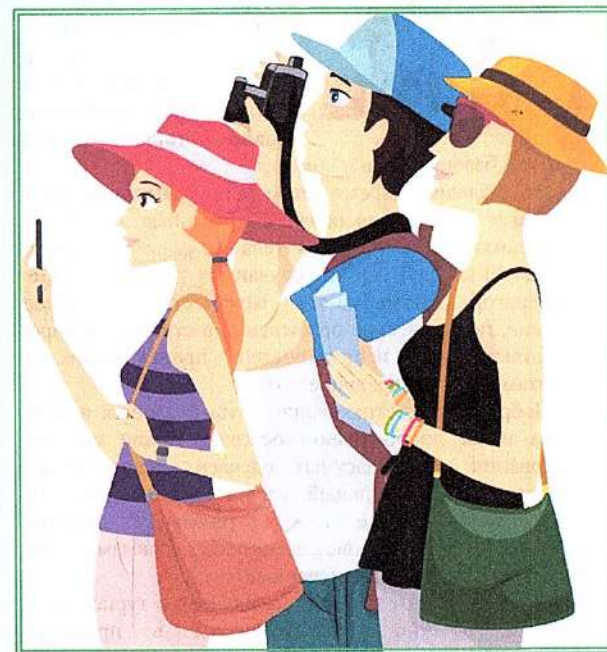
Ответственный за выпуск: Н. И. Кравченко

298200, Республика Крым, Ленинский район,
пгт. Ленино, ул. Дзержинского, 4
E-mail: lentsbs@mail.ru
Сайт: <http://cbs-lenino.ru/>
8 (06557) 4-09-49

Понедельник-воскресенье - с 8.00 до 17.00
Выходной - Суббота
Последняя день месяца - санитарный день

МБУК «Ленинская ЦБС»
Ленинская Центральная районная модельная библиотека
Центр правовой информации

Турист имеет право...



Информационный буклет

пгт. Ленино, 2023

Закон и турист

Итак, вы планируете отпуск, заходите в турагентство, выбираете путевку, оговариваете условия, платите деньги и уезжаете всей семьей отдыхать. А на отдыхе уже выясняется, что и отель был предоставлен не тот, который был оговорен, и что он находится не в 200 м от моря, а в 20-ти км, и уровень обслуживания оказывается далеко не 4 звезды. В итоге – отдых испорчен, деньги потрачены, настроения нет.

Как же обезопасить себя и своих близких, чтобы отпуск не превратился в кошмар?

Страховой полис – это важная и необходимая составляющая туристского сервиса, гарантирующая

туристам безопасность и комфорт.

В последнее время отмечается заметный рост страховых случаев, включая смертельные исходы и необходимость возвращения тела на родину. Порой чрезвычайные ситуации случаются не по вине туроператора. Примером тому может стать стихийное бедствие, политические осложнения в стране и в мире. Большинство из неприятностей, происходящих с клиентами, можно предупредить.

Добровольное страхование осуществляется в силу закона и на добровольной основе. Общие условия страхования от несчастных случаев устанавливают необходимый минимальный возраст страхователей – 16 лет, дают определение страхового случая (обстоятельства, сопровождающиеся травмами или ранениями, но не преднамеренные) и т.д.

Страхование от несчастных случаев с туристом за рубежом обычно осуществляется в пределах согласованных в договоре страховых сумм, а возмещение выплачивается при наступлении:

- инвалидности 3 группы – 50% страховой суммы;
- инвалидности 2 группы – 75% страховой суммы;
- смерти – 100% страховой суммы.



Страховое возмещение выплачивается полностью или частично, когда невозможность осуществления поездки наступила по следующим причинам:

- внезапное расстройство здоровья или смерть туриста, или членов его семьи, или близких родственников;
- повреждение имущества туриста в результате воздействий окружающей среды или действий третьих лиц;
- участие туриста в судебном разбирательстве в момент предполагаемой поездки;
- получение вызова для выполнения воинской обязанности;
- неполучение въездной визы при выполнении всех требований по оформлению документов;
- другие причины, признаваемые в договоре.

Если страна официально признана небезопасной, то все туристы, отказавшиеся от путёвок могут обратиться за возвратом денежных средств. Возможно оформление компромиссного тура, как вариант. Туристы соглашаются на изменение направления, вносят определенные доплаты, а туристические компании, заинтересованные в своём имидже предпринимают все усилия, чтобы цена нового тура была адекватна и приемлема для клиента и турист не ощутил своих потерь от смены тура.

Что делать, если нарушаются Ваши права?

1. Если вас не встречают (в аэропорту, на вокзале):

- в ваучере должен быть указан телефон принимающей компании - звоните туда. Если не отвечают либо не принимают срочных мер, связывайтесь с турагентством и (или) туроператором;
- чтобы впоследствии можно было потребовать компенсацию, составьте Акт о факте отсутствия трансфера. Укажите место, время составления акта, суть нарушения, подпишите сами и заверьте подписями свидетелей-очевидцев (желательно двоих). Обязательно также указать паспортные данные и адреса свидетелей;
- по возвращении вы вправе потребовать от турфирмы возмещения расходов: оплаты телефонных переговоров (подтверждается телефонными счетами), такси (подтверждается чеком).

2. Если в отеле оказывается, что номер на ваше имя не забронирован:

- звоните в принимающую компанию, в турфирму, продавшую вам путевку, и туроператору:

-если вам предлагают варианты замены номера и (или) гостиницы, проверьте, чтобы уровень обслуживания совпадал с тем, который оговорен у вас в ваучере. Если вы соглашаетесь поселиться в более дешевой номере, то по приезду турфирма обязана возместить вам разницу в стоимости услуг. Если же вас заселяют в более дорогой номер, то доплачивать вы не должны. Чтобы подтвердить факт замены гостиницы/номера, воспользуйтесь услугой «Сервис в номерах» в первый и последний день проживания (например, закажите чай или кофе). Тогда при выезде из отеля вам предъявят чек на оплату услуг с указанием вашей фамилии, названия гостиницы и номера, где вы проживали. 3. если представители принимающей стороны и турфирма так и не приняли мер по вашему размещению, составляйте Акт о непредоставлении гостиницы (см. выше). Вы можете сразу покинуть страну прибытия и вернуться домой либо поселиться в другом отеле за свой счет. По возвращении вы вправе требовать, чтобы турфирма возместила все понесенные вами расходы и вернула стоимость неиспользованного тура.

3. Если отель, ваш номер, условия обслуживания - питание, экскурсии и т. д. - не соответствуют заявленному уровню:

- потребовать у принимающей стороны обеспечения оговоренных условий;
- собирать доказательства нарушений: фото- и видеосъемка плохого номера в отеле, акты о свидетельских показаниях;
- по возвращении вы вправе предъявить претензию турфирме и потребовать компенсацию в размере стоимости полученных услуг, а также возмещение расходов, которые вам пришлось понести из-за ненадлежащего качества туруслуг. Обратите внимание: если вы подписали договор, в котором предусматривается право турфирмы либо принимающей стороны на замену отеля при определенных условиях, то качать права вы уже не сможете. Так что повнимательнее читайте договор перед подписанием, а также следите, чтобы соблюдались оговоренные условия замены отеля.