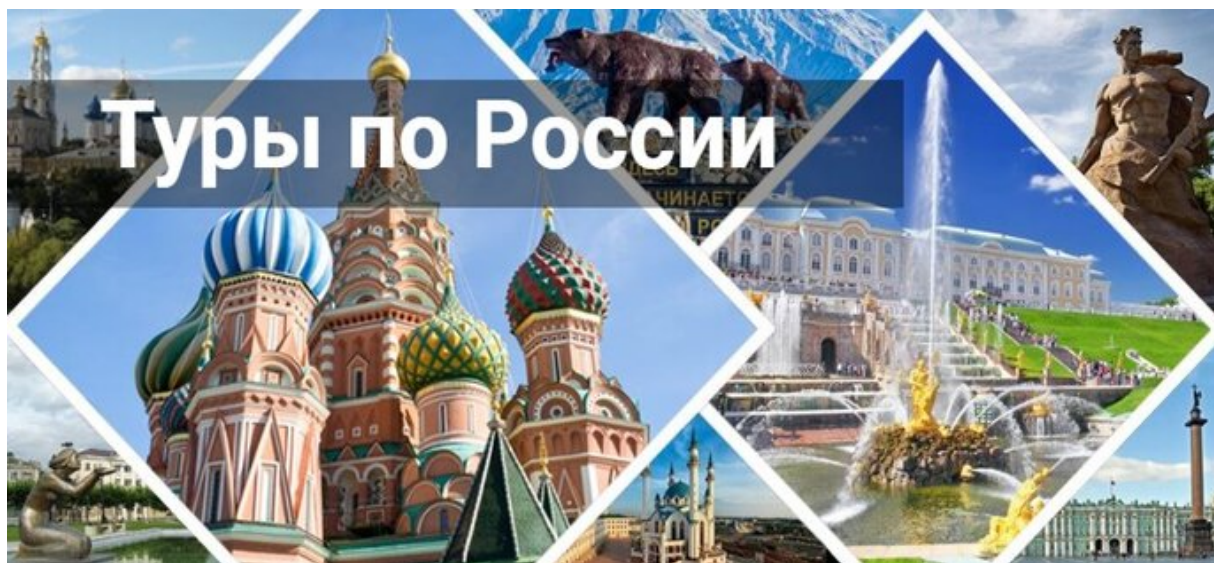


Услуги внутреннего туризма



На сегодняшний день выбору туристов предлагаются самые разнообразные туры. Туристу необходимо изучить в обязательном порядке информацию о туристическом продукте. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет понятие «туристский продукт» как «комплекс услуг, предоставляемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта, формируемого с учетом особенностей, установленных настоящим Федеральным законом».

Туристский продукт в сфере внутреннего туризма и въездного туризма считается сформированным туроператором при условии, если в его состав включена услуга по размещению на территории Российской Федерации и, хотя бы одна дополнительная услуга: перевозка любым видом транспорта; работа гида-экскурсовода, гида-переводчика, инструктора-проводника.

При заключении договора туроператор (турагент) должен довести до потребителя (туриста) всю необходимую информацию о туристическом продукте, а именно: информацию о потребительских свойствах туристического продукта, цене оказания туристических услуг в рублях, о лицах, которые будут непосредственно оказывать услуги, об опасности и рисках, которые могут возникнуть у потребителя, при использовании туристических услуг выбранного направления, о необходимости самостоятельной оплаты услуг, не входящих в туристический пакет, и другие необходимые сведения.

Также туристу предоставляется информация о туроператоре, внесении его в реестр туроператоров, наличии договора добровольного страхования гражданской ответственности или банковской гарантии.

Если исполнителем является турагент, потребителю (туристу) дополнительно сообщается информация о том, что лицом, оказывающим услуги туристу, является туроператор, а также о наличии банковской гарантии или договора страхования гражданской ответственности туроператора, дополнительно по требованию потребителя турагент обязан предоставить для ознакомления договор между туроператором и турагентом.

Договор на оказание туристских услуг обязательно должен быть заключен с Вами в письменной форме. Один экземпляр договора необходимо хранить у себя. В договор на оказание туристских услуг должны быть внесены такие существенные условия, как полная цена услуг, потребительские свойства услуг, условия размещения, права и обязанности сторон, сведения о

порядке предъявления претензий туристом, информация о финансовом обеспечении и договоре страхования гражданской ответственности туроператора и др.

Туроператор несёт ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, выполняемых как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц.

В случае если туристу были оказаны некачественные туристские услуги, он вправе предъявить претензии к качеству оказанных услуг в течение 20 дней с даты окончания действия договора об оказании услуг, которые подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

Поскольку на порядок оказания туристических услуг распространяется законодательство о защите прав потребителей, то в соответствии со ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», при обнаружении недостатков в оказанной услуге турист имеет право потребовать по своему выбору от исполнителя: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены, а также требовать выплаты неустойки.

Если все же спорную ситуацию не удалось разрешить по соглашению сторон, потребитель наделен правом обратиться в судебные органы.

В соответствии со ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения договора, при этом при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-093; 971-106;

- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;

- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках. Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.