



Договор туристических услуг и на что обратить внимание при заключении договора.

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

Туроператор несет основную ответственность за организацию поездки туриста, за неоказание или ненадлежащее оказание туристу услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. Согласно требованиям ст. 9 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 № 132-ФЗ (далее - Закон № 132-ФЗ) Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт.

Согласно ст. 6 Закона № 132-ФЗ при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

- необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение в соответствии с Законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;
- получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;
- информацию 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.

Согласно п. 8 ст. 3 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (далее - Правила) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения: о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах; об общей цене туристского продукта в рублях.

В соответствии с п. п. 13, 14 ст. 4 Правил, реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной

форме, в том числе в форме электронного документа. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта. Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта. Согласно ст. 32 Закона РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1 (далее - Закона № 2300-1) предусмотрено право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании туристских услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

При этом, потребитель вправе потребовать документального подтверждения фактических затрат туроператора (турагента) на день отказа от договора, и должен оплачивать лишь фактически понесенные исполнителем затраты.

В случае, если туристская услуга оказана с недостатками потребитель по своему выбору вправе потребовать (ст. 29 Закона №2300-1):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (можно потребовать в момент оказания туристической услуги, обратившись к представителю туроператора);
- возмещения расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами;
- повторного безвозмездного оказания услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- расторжения договора об оказании услуги (при наличии существенных недостатков услуги или иных существенных отступлений от условий договора либо при нарушении туристической фирмой сроков удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков).

В случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда (в соответствии со ст. 6 Закон № 132-ФЗ).

В случае несоответствия качества туристского продукта (например, отель не соответствует условиям, заявленным в договоре) потребителю необходимо незамедлительно обратиться к представителю туроператора в письменной форме, а после окончания путешествия к туроператору с письменной претензией в течение 20 дней со дня окончания действия договора. Кроме того, следует зафиксировать все недостатки на фото или видео.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды.

Также основаниями для расторжения договора об оказании туристских услуг могут быть существенно изменившиеся обстоятельства, из которых исходил турист при заключении договора (например, болезнь родственника туриста, ухудшение условий путешествия и т.д.).

К существенным изменениям обстоятельств относятся (ст. 10 Закона об основах туристской деятельности):

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В случае расторжения договора об оказании туристских услуг потребителю необходимо написать туроператору (турагенту) претензию в двух экземплярах. К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих правоотношения между потребителем и туроператором (турагентом) (договор об оказании туристских услуг, квитанции об оплате услуг и др.). Один экземпляр претензии передается туроператору (турагенту), а на втором он делает отметку о получении претензии потребителя путем проставления даты получения, печати организации и Ф.И.О., подписи лица, принявшего претензию. В случае невозможности передать претензию туроператору (турагенту) лично потребителю необходимо отправить ее

на юридический адрес исполнителя (изготовителя) по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

Получив претензию, туроператор (турагент) должен известить потребителя о своем решении в письменной форме. Срок рассмотрения претензии - 10 дней (ст. 31 Закона №2300-1). В случае его отказа удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов (в соответствии со ст. 11 ГК РФ и ст. 17 Закона № 2300-1).

За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:

-в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101, тел. 971-106, 971-083.

-в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12, тел. 77-20-38; 73-06-77

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.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей

<https://zpp.rospotrebnadzor.ru>, каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.