

ПАМЯТКА ТУРИСТУ

СОДЕРЖАНИЕ ДОГОВОРА

Правоотношения в сфере реализации туристского продукта регулируются Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ", «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта», утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1852 (далее – Правила), Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночёвки в стране (месте) временного пребывания.

Туризм детский - туризм организованной группы несовершеннолетних туристов в сопровождении руководителя, который несёт обязанности их законного представителя.

Потребитель - заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Исполнитель - туроператор, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта по поручению и на основании договора с туроператором, сформировавшим туристский продукт.

Договор заключается в письменной форме, в том числе, в форме электронного документа (п.13 Правил).

Типовая форма договора о реализации туристского продукта утверждена Приказом Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 г. № 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком".

Договор 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 (подписание документа) (п.14 Правил).

Договор, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта (п.14 Правил).

1 экземпляр договора остаётся у исполнителя, 2 экземпляр – у потребителя.

Договор с туроператором

К существенным условиям договора относятся (ст.10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в РФ):

- полное и сокращённое наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории РФ в течение не более 24 часов подряд; государственных и муниципальных

унитарных предприятий, а также государственного и муниципального учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории РФ в целях решения социальных задач);

- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание на территории РФ в течение не более 24 часов подряд; государственных и муниципальных унитарных предприятий, а также государственного и муниципального учреждений, осуществляющих деятельность по организации путешествий в пределах территории РФ в целях решения социальных задач);
- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;
- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта, электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;
- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре.

Договор с турагентом

Договор должен дополнительно содержать следующую информацию (ст.10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в РФ):

- полное и сокращённое наименования, адрес, место нахождения турагента;

- информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, в том числе информация о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты);
- информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность в отношении обязанностей турагента;
- обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;
- обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;
- обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта.



Договор также должен содержать сведения (п.15 Правил):

- о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая первичный приём, госпитализацию, медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства РФ и страны временного пребывания;
- об отсутствии заключенного в пользу туриста указанного договора добровольного страхования.

Если в договоре содержатся условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, - они признаются недействительными (ст.16 Закона).

За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:

— в **Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефону 971-106;**

— в **Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; E-mail: zpp.center@yandex.ru**

— на **«горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**

--- на **государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor> вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых заявлений и другую полезную информацию для потребителей**