

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Деятельность по организации отдыха граждан и отношения, вытекающие из договоров на оказание туристских услуг, регулируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ «О защите прав потребителей» и Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452).

Право потребителя на безопасность услуги

Услуга при обычных условиях ее использования должна быть безопасна для жизни, здоровья потребителя, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Право потребителя на получение необходимой информации

При заключении договора о реализации туристского продукта потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с необходимой и достоверной информацией о турфирме (фирменное наименование, место нахождения и режим работы) и реализуемых ей услугах (основные потребительские свойства услуги).

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае

возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- об иных особенностях путешествия.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация об услуге в обязательном порядке также должна содержать цену и условия приобретения услуг; правила и условия эффективного и безопасного использования услуги.

Заключение договора о реализации туристского продукта

Все обязательства, которые принимает турфирма, должны быть закреплены в документах предлагаемых фирмой при оформлении турпоездки. Договор должен содержать:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- 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, его категории) 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;

- сведения 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 информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

Необходимо знать, что каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке;
- 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).

Какие документы должны быть выданы туристу в подтверждение заключенного с туристской организацией договора?

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

Неотъемлемой частью данного договора является туристская путевка — документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта. Именно в ней содержатся условия путешествия, розничная цена туристского продукта.

Урегулирование взаиморасчетов между туроператором или турагентом, направляющим туриста, и туроператором по приему или лицами, предоставляющими конкретные услуги, входящие в тур, осуществляется на основании туристского ваучера.

Туристский ваучер — это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

Кроме перечисленных документов, если законодательством страны, выбранной потребителем для временного пребывания, установлены требования предоставления гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории,

туристская организация обязана предоставить такие гарантии. Формой предоставления названных гарантий является страхование туристов на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев. При этом страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания. Названный страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания.

Очень важный вопрос о продолжительности путешествия. Иногда турфирмы уже после заключения договора переносят сроки начала и окончания путешествия, объясняя это отсутствием билетов на самолет, номеров в гостинице и т.п.

Однако обязательства должны исполняться в срок, установленный договором. В случае просрочки турист вправе:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию услуги и потребовать уменьшения цены за оказание услуги. Соглашение о переносе срока также должно быть оформлено в письменном виде и подписано двумя сторонами. Чаще всего турфирмы делают исправления в договоре или путевке и не обязывают туриста подписаться под исправлениями. Такой перенос срока будет односторонним изменением условий договора. Как показывает практика, ни одна турфирма при переносе срока путешествия не уменьшает цену путевки. Вероятнее всего потому, что турист даже не подозревает о такой возможности;

б) поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

г) расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, причиненных туристу в связи с нарушением сроков начала и окончания путешествия.

Убытки должны быть возмещены в течение 10 дней после предъявления соответствующего требования туристом. За нарушение данного срока предусматривается взыскание с фирмы в пользу туриста за каждый день просрочки неустойку в размере 3% стоимости путевки (но не более стоимости путевки).

Законодательством о защите прав потребителей предусматривается ответственность турфирмы за обнаруженные туристом недостатки в выполненной работе.

Порядок предъявления претензий

Куда следует обращаться за защитой своих прав при нарушении туристской организацией условий договора? В соответствии с законодательством Российской

Федерации установлен претензионный порядок. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом турфирме в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

При обращении в турфирму с претензией турист должен четко сформулировать свои требования (например, я расторгаю договор и требую возместить убытки либо прошу соразмерно уменьшить цену путевки и т.д.), так как от этого может зависеть, получит ли турист неустойку за просрочку его требований или нет.

Содержание претензии законодательством не определено, следовательно, имеет произвольную форму. Вместе с тем, принимая во внимание тот факт, что именно от обоснованности претензионных требований зависит решение как туристической организации, так и (если потребитель будет обращаться в суд) судебных органов, к вопросу составления претензии следует подойти весьма ответственно. Прежде всего, следует иметь в виду, что требования должны быть четко сформулированными и лаконичными. Кроме того, аргументированы указанием на обстоятельства, которые были нарушены туристической компанией (непосредственные пункты договора, конкретные нормы законодательства). Любая претензия должна иметь под собой доказательную базу. Претензия должна быть вручена под расписку турфирме, а если фирма отказывается принимать претензию, то следует направить ее по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Многие турфирмы стараются не доводить конфликт с туристом до суда, что в результате оправдывает себя, так как расходы фирмы в таком случае могут быть значительно ниже.

Судебная защита туристов

В случае если же претензия не принесла желаемого результата, то конфликт придется перенести в суд. Помимо искового заявления истец должен представить документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция и т.п.), а также расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком. В качестве доказательств причинения убытков могут быть представлены любые документы (оплата счетов за гостиницу; если оплачивалось питание, — счета из кафе; разницу в категории отелей можно подтвердить прайс-листами, где указываются стоимость номеров и категория и т.п.). Фотоснимок также является доказательством. В судебной практике фотографии используются для доказательства недостаточной комфортабельности номера или каюты. Доказательством также могут

служить показания свидетелей в судебном заседании. Если свидетель не может явиться на судебное заседание, то его показания могут быть оформлены у нотариуса.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» иски потребителей (туриста) предъявляются в суд по месту жительства истца либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда. Выбор между несколькими судами принадлежит истцу.

Компенсация морального вреда

Одновременно с предъявлением требований о выплате материального ущерба турист вправе предъявить требование о компенсации морального вреда, который представляет собой нравственные и физические страдания, причиненные нарушением законных прав.

В силу ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред возмещается причинителем вреда только при наличии его вины. Поскольку моральный вред возмещается в денежной или иной материальной форме и в размере, определяемых судом, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда, размера иска, удовлетворяемого судом, не может быть поставлен в зависимость от стоимости услуги (турпутевки) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю (туристу) нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае.

Обязанности туриста

Необходимо отметить, что у туристов, помимо охраняемых законодательством прав, существуют и обязанности. К таковым, в частности, относятся:

- 1) соблюдение законодательства страны (места) временного пребывания, уважения ее социального устройства, обычаев, традиций, религиозных верований. К сожалению, далеко не всегда туристы считаются с национальными особенностями страны пребывания. А ведь именно от соблюдения данных условий в значительной степени зависит качество проведенного отдыха. Нередко приезжающие из туристической поездки жалуются на грубое и невежественное поведение местных жителей, а впоследствии выясняется, что данное поведение было спровоцировано самими туристами;
- 2) сохранение окружающей природной среды, бережного отношения к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;
- 3) соблюдение правил въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

- 4) соблюдение во время путешествия правил личной безопасности;
- 5) в случае планирования совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой турист может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, он обязан проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями