

Информация о туристском продукте: гарантия защиты прав потребителя

С наступлением тёплых солнечных дней и приближением долгожданных отпусков, многие из нас начинают мечтать о путешествиях. Представление о беззаботном отдыхе на берегу моря, увлекательных экскурсиях по историческим городам вызывает воодушевление. Однако, чтобы мечта о путешествии превратилась в реальность, необходимо тщательно подготовиться.

Организация путешествия – волнительный и ответственный процесс. Чтобы избежать неприятных сюрпризов и сделать поездку максимально комфортной, крайне важно тщательно изучить все детали предлагаемого турпродукта до заключения договора.

Основными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ», Закон «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Кроме того, перед походом в турагентство рекомендуем ознакомиться со следующими основными понятиями в сфере оказания туристских услуг.

Туристская деятельность – это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туристский продукт – это 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.

Туроператором признается юридическое лицо, включенное в реестр субъектов туристской деятельности, которое осуществляет формирование, продвижение и реализацию туристского продукта.

Туроператоры формируют туристский продукт - бронируют и проплачивают отель, заказывают авиарейсы, обеспечивают услуги по предоставлению транспорта, экскурсионные услуги и т.д. Кроме того, туроператор определяет цены на сформированный им тур и политику скидок. Кроме формирования туров, туроператоры осуществляют их продвижение на рынке.

Туроператор может реализовывать туры через турагентов/ субагентов.

Турагент – осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта. Турагентом может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов.

Принципиальная разница между туроператором и турагентом состоит в том, что турагент не участвует в формировании тура, а покупает его у туроператора готовым к реализации или реализует его по поручению туроператора.

Проверка надежности туроператора/турагента: обязательный шаг перед покупкой туристического продукта

Перед покупкой туристского продукта (путевки) обязательно проверьте, с каким туроператором работает выбранный турагент (субагент) и внесен ли этот туроператор в Единый федеральный реестр туроператоров, а также какое он имеет финансовое обеспечение своей ответственности.

Информация о туроператорах и турагентах размещается на официальном сайте Минэкономразвития России в сети "Интернет" <https://www.economy.gov.ru>

В случае отсутствия информации о турагенте в Едином федеральном реестре турагентов, необходимо обратиться к туроператору, сформировавшему тур.

Обязанности туроператора/турагента по предоставлению информации о туристском продукте

Обращаем внимание, что туроператор/турагент обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация до сведения потребителя доводится путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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.

Исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя, в том числе о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги в туристском продукте; правилах въезда/выезда в страну временного пребывания (включая визовые требования); основных документах для въезда/выезда; опасностях, которые могут возникнуть в путешествии; возможных рисках для жизни и здоровья при путешествии по маршрутам повышенной опасности (горная местность, спелеология, экстремальный туризм и т.д.) и других важных сведениях.

Помните! Внимательное ознакомление с настоящими рекомендациями позволит значительно снизить риск возникновения проблемных ситуаций при совершении поездки.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

Обман турагента. Как вернуть деньги за туристическую путевку?

Чаще всего люди не хотят самостоятельно заниматься организацией отпуска, в связи, с чем обращаются в турагентства. Это удобно: агентство бронирует отель и билеты, оформит страховку. Но, к сожалению, и в этой сфере возможен обман.

Вот одна из таких ситуаций - Потребитель приобрел тур в Тайланд через турагентство, которое нашел в интернете. По приходу в офис турагента потребителю был подобран подходящий тур, оформлен договор, и внесена полная оплата за тур. Документы на поездку турагент обещал предоставить за неделю до вылета.

В назначенную дату для предоставления документов, потребитель позвонил по телефону в турагентство для получения необходимых документов, но турагент сообщил, что документы еще не готовы и о готовности он сообщит позже. После этого турагент не брал трубку, офис, где заключался договор, был закрыт. Тогда потребитель обратился по номеру телефона к туроператору, указанному в договоре. И тут выяснилось, что турагент никакой тур не бронировал и денежные средства туроператору за тур не переводил.

Что делать если турагент вас обманул?

Первое что необходимо сделать - это собрать все документы, подтверждающие факт заключения договора и внесения денежных средств за оплату тура.

В случае если турагент не выходит на связь, и вы не можете нигде его найти, нужно написать заявление в органы полиции и сообщить о том, что турагент взял у вас денежные средства, тур не оплатил и после этого скрылся. Органы полиции могут осуществлять оперативно – розыскные мероприятия, соответственно шанс найти турагента, забравшего ваши деньги увеличится.

Далее нужно обратиться к турагенту, с которым, вы заключили договор о реализации туристского продукта, с письменной претензией. В претензии необходимо подробно описать все обстоятельства дела, потребовать расторжения заключенного договора и возврата денежных средств, внесенных на счет турагента.

Если при обращении по телефону к туроператору вам дали информацию о том, что денежные средства туроператору от турагента не поступали, все равно необходимо обратиться к туроператору с письменным заявлением, в котором изложить обстоятельства заключения договора с турагентом, и попросить у туроператора предоставить документы в письменном виде, подтверждающие наличие правоотношений с турагентом, а так же отсутствие оплаты от турагента по приобретённому туру.

Что делать, если не вернули деньги по претензии?

Необходимо подготовить исковое заявление и пакет документов для защиты ваших прав в судебном порядке.

В соответствии с законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Если туроператор подтвердил тот факт, что турагент не выполнил свои обязательства по агентскому договору и не перечислил туроператору уплаченную потребителем по договору денежную сумму, в результате чего последний не смог сформировать туристский продукт, то в такой ситуации суды приходят к выводу, что ответственность перед потребителем за неисполнение обязательств по договору о подборе и бронировании тура несет **турагент**.

Таким образом, основные требования в исковом заявлении предъявляются в адрес турагента. Для подтверждения непричастности туроператора к возникшей ситуации возможно привлечение туроператора, как третьего лица, чтобы он в судебном порядке подтвердил все обстоятельства, на которые ссылался ранее.

Помните! Вы имеете право на реализацию судебной защиты по своему месту жительства, месту вашей регистрации или месту нахождения турагента.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8а, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

Можно ли вернуть деньги за некачественный туристский продукт?

С приходом лета начинается время отпусков и школьных каникул. Многие, в предвкушении заслуженного отдыха, заблаговременно готовятся к поездкам, бронируют туры и живут мечтами о предстоящей поездке. Однако, бывает, что эти радужные ожидания оборачиваются разочарованиями.

Путешественники сталкиваются с неразберихой в организации тура.

Вместо обещанного отеля повышенной комфортности, заселяют в отель, категория которого не соответствует предусмотренной договором.

В отеле отсутствуют комфортные условия, в реальности туристам достаются помещения, лишенные элементарных удобств.

Разнообразие блюд, заявленное в рекламных материалах, сменяется однообразным и безвкусным меню, приготовленным из продуктов сомнительного качества.

Вместо знающих и отзывчивых гидов, умеющих увлекательно поведать об истории и культуре страны, с туристами взаимодействуют непрофессиональные и равнодушные работники.

Бывает и так, что продолжительность тура оказывается меньше заявленной.

Неудивительно, что по возвращении домой, туристы полны желания добиваться от туроператора компенсации за испорченный отпуск и нанесенный моральный ущерб. А также предать огласке вопиющие факты некачественного сервиса, обмана и несоответствия заявленным условиям.

Ведь заплатив немалые деньги за тур, турист вправе рассчитывать на получение качественных услуг, соответствующих заявленным в договоре.

Далее, расскажем об обстоятельствах, при наступлении которых потребитель вправе предъявить требование об отказе от исполнения договора о реализации туристского продукта.

Статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предусмотрено, что договор о реализации туристского продукта должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу Закона о защите прав потребителей Исполнитель (туроператор) обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком.

Туристическая компания несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Потребитель вправе потребовать изменения или расторжение договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, к числу которых относятся:

- ✓ ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- ✓ изменение сроков совершения путешествия;
- ✓ непредвиденный рост транспортных тарифов.

В случае оказания услуг с существенными изменениями обстоятельств необходимо составить письменную претензию, в которой подробно описать все недостатки тура и требования к туроператору. Важно приложить к претензии все имеющиеся доказательства: фотографии, видеозаписи, чеки, свидетельские показания.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Требования о расторжении договора и возврате денежных средств носят имущественный характер.

В случае отказа в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке защита прав осуществляется судом.

Кроме того, изменение или расторжение договора возможно по следующим основаниям:

- ✓ невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- ✓ призыв гражданина на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, либо поступление на военную службу по контракту в период с 24 февраля 2022 года, либо заключение контракта о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации, в период с 24 февраля 2022 года.

Обращаем внимание, что случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов **угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.**

В этом случае, при расторжении договора о реализации туристского продукта:

- до начала путешествия туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта,
- после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Кроме указанных обстоятельств, законодательством о защите прав потребителей предусмотрено право туриста (потребителя) отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Для расторжения договора туристу необходимо обратиться с соответствующим заявлением к туроператору (либо к турагенту, если тур реализован турагентом), сформировавшему туристский продукт.

Если претензия в добровольном порядке не будет удовлетворена, необходимо обратиться с исковым заявлением в суд.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

На что обратить внимание заключая договор на оказание туристских услуг

С приближением летних отпусков и завершения учебного года, немалое число россиян активно готовятся к грядущим путешествиям.

Задумываясь об отпуске, многие часто задаются вопросом: как грамотно заключить договор с туристической компанией? Какие обязательные пункты должны быть отражены в договоре? На что обратить особое внимание при подписании?

Правила заключения договора о реализации туристского продукта регламентированы Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и «Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта».

Письменная форма договора: защита прав туриста

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, **заключаемого в письменной форме**, в том числе в форме электронного документа.

Договор должен соответствовать законодательству РФ, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

К сожалению в последнее время участился рост числа ситуаций, когда туристические услуги предоставляются без оформления договора в письменной форме. Например, турагентство может считать переписку с потребителем в социальных сетях или по электронной почте эквивалентом письменного соглашения.

Однако, подобная переписка, как правило, не содержит всех существенных условий договора о реализации туристского продукта, что делает такой договор недействительным.

Договор о реализации туристского продукта между туроператором (турагентом) и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта.

Информация, обязательная для включения в договор о реализации турпродукта

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения:

- полные данные туроператора/турагента (наименование, адрес, реестровый номер);
- размер финансового обеспечения туроператора;
- сведения о туристе;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информацию о потребительских свойствах турпродукта (программа, маршрут, условия путешествия, размещение, питание, перевозка, экскурсии, доп.услуги);
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- порядок и сроки предъявления претензий к туроператору;
- порядок и сроки предъявления требований о выплате страхового возмещения;
- порядок и сроки предъявления требований о возмещении ущерба из фонда персональной ответственности туроператора;
- условие выдачи электронного билета (не позднее 24 часов до начала путешествия);
- условие выдачи ваучера на размещение.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Договор о реализации турпродукта должен содержать информацию о наличии/отсутствии договора добровольного страхования туриста, предусматривающего оплату/возмещение расходов на медицинскую помощь (включая эвакуацию) при травме,

отравлении, внезапном заболевании или обострении хронической болезни на территории временного пребывания.

Обращаем внимание на то, что туроператор и турагент обязаны информировать туристов (при заключении договора о реализации турпродукта) об условиях предлагаемого договора страхования, а также о том, что в случае отказа взять дополнительную опцию в виде медицинской страховки турист будет вынужден самостоятельно оплачивать необходимую ему за границей неотложную (экстренную) медицинскую помощь. О последствиях отсутствия страховки турист уведомляется под личную подпись.

Обязательные пункты договора между туристом и турагентом

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и турагентом, наряду с вышеперечисленными условиями, должен также содержать следующие существенные условия:

- Турагент является исполнителем и несет ответственность по договору;
- Обязанность турагента передать деньги туроператору (если иное не предусмотрено договором между ними);
- Обязанность турагента уведомить туроператора о заключении договора.
- Обязанность турагента согласовать с туроператором условия путешествия по запросу туриста.
- Сведения о порядке и сроках предъявления претензий к турагенту в случае нарушения им обязательств.

Прежде чем подписать договор с туроператором либо с турагентом, необходимо внимательно изучить каждый пункт, обращая особое внимание на условия изменения стоимости тура и ответственность сторон в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

Особое внимание следует уделить разделу, посвященному ответственности сторон.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

С наступлением тёплых солнечных дней и приближением долгожданных отпусков, многие из нас начинают мечтать о путешествиях. Представление о беззаботном отдыхе на берегу моря, увлекательных экскурсиях по историческим городам вызывает воодушевление. Однако, чтобы мечта о путешествии превратилась в реальность, необходима тщательная подготовка.

Организация путешествия – волнительный и ответственный процесс. Чтобы избежать неприятных сюрпризов и сделать поездку максимально комфортной, крайне важно тщательно изучить все детали предлагаемого турпродукта до заключения договора.



В преддверии начала туристического сезона напоминаем, что основными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ", Закон "О защите прав потребителей", Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Туристская деятельность – это туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Туристский продукт – это 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.

Туроператором признается юридическое лицо, включенное в реестр субъектов туристской деятельности, которое осуществляет формирование, продвижение и реализацию туристского продукта.

Туроператоры формируют туристский продукт: бронируют отели, авиабилеты, обеспечивают транспорт и экскурсии. Они устанавливают цены и скидки на туры и занимаются их продвижением.

Туроператор может реализовывать туры через туроператоров/субагентов.

Турагент – осуществляет деятельность по продвижению и реализации туристского продукта. Турагентом может быть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр туроператоров.

Проверка надежности

Турагента/туроператора:
обязательный шаг перед покупкой туристического продукта

Перед покупкой туристского продукта (путевки) обязательно проверьте, с каким туроператором работает выбранный турагент (субагент) и внесен ли этот туроператор в Единый федеральный реестр туроператоров, а также какое он имеет финансовое обеспечение своей ответственности.

Информация о туроператорах и турагентах размещается на официальном сайте Минэкономразвития России в сети "Интернет" <https://www.esopotu.gov.ru>

В случае отсутствия информации о турагенте в Едином федеральном реестре туроператоров, необходимо обратиться к туроператору, сформировавшему тур.

Обязанности туроператора/турагента по предоставлению информации о туристском продукте



Обращаем внимание, что туроператор/турагент обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация до сведения потребителя доводится путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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.

Исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя, в том числе о третьих лицах, оказывающих отдельные услуги в туристском продукте; правилах въезда/выезда в страну временного пребывания (включая визовые требования); основных документах для въезда/выезда; опасностях, которые могут возникнуть в путешествии; возможных рисках для жизни и здоровья при путешествии по маршрутам повышенной опасности (горная местность, спелеология, экстремальный туризм и т.д.) и других важных сведениях.



Если исполнителем является турагент (субагент), он обязан информировать потребителя о своих полномочиях по реализации турпродукта и о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор.

Внимательное ознакомление с настоящими рекомендациями позволит значительно снизить риск возникновения проблемных ситуаций при совершении поездки.

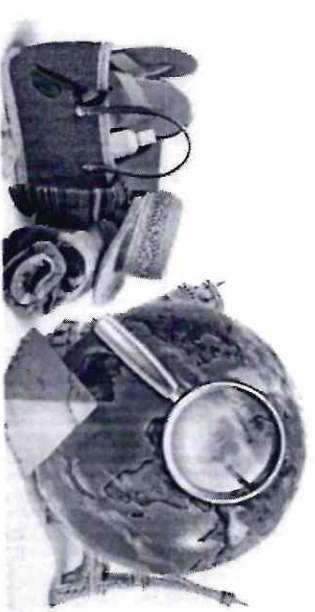


Информация подготовлена
с использованием СПС Консультант Плюс и
открытых данных из сети Интернет

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул. Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpr@sesoiik.irkutsk.ru.
г. Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г. Усолье-Сибирское, ул. Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г. Черемхово (обращаться в Иркутск) г. Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А, тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-saiansk@yandex.ru
п. Залари (в г. Саянск) г. Тулун, ул. Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru,
г. Нижнеудинск, ул. Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г. Тайшет, ул. Старобаарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г. Братск (обращаться в Иркутск)
г. Железногорск-Илимский, (обращаться в г. Иркутск, г. Усть-Кут)
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilmisk@yandex.ru
г. Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п. Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obaoo@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**Информация о
туристском продукте:
гарантия защиты прав
потребителя**

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей
Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

Чаще всего люди не хотят самостоятельно заниматься организацией отпуска, в связи, с чем обращаются в турагентства. Это удобно: агентство бронирует отель и билеты, оформит страховку. Но, к сожалению, и в этой сфере возможен обман.

Вот одна из таких ситуаций - Потребитель приобрел тур в Тайланд через турагентство, которое нашел в интернете. По приходу в офис турагента потребителю был подобран подходящий тур, оформлен договор, и внесена полная оплата за тур. Документы на поездку турагент обещал предоставить за неделю до вылета.

В назначенную дату для предоставления документов, потребитель позвонил по телефону в турагентство для получения необходимых документов, но турагент сообщил, что документы еще не готовы и о готовности он сообщит позже. После этого турагент не брал трубку, офис, где заключался договор, был закрыт. Тогда потребитель обратился по номеру телефона к туроператору, указанному в договоре. И тут выяснилось, что турагент никакой тур не бронировал и денежные средства туроператору за тур не переводил.

Что делать если турагент вас обманул?

Первое что необходимо сделать - это собрать все документы, подтверждающие факт заключения договора и внесения денежных средств за оплату тура.

В случае если турагент не выходит на связь, и вы не можете нигде его найти, нужно написать заявление в органы полиции и сообщить о том, что турагент взял у вас денежные средства, тур не оплатил и после этого скрылся. Органы полиции могут осуществлять оперативно - розыскные мероприятия, соответственно шанс найти турагента, забравшего ваши деньги увеличится.

Далее нужно обратиться к турагенту, с которым, вы заключили договор о реализации туристского продукта, с письменной претензией. В претензии необходимо подробно описать все обстоятельства дела, потребовать расторжения заключенного договора и возврата денежных средств, внесенных на счет турагента.

Если при обращении по телефону к туроператору вам дали информацию о том, что денежные средства туроператору от турагента не поступали, все равно необходимо

обратиться к туроператору с письменным заявлением, в котором изложить обстоятельства заключения договора с турагентом, и попросить у туроператора предоставить документы в письменном виде, подтверждающие наличие правоотношений с турагентом, а так же отсутствие оплаты от турагента по приобретённому туру.

Что делать, если не вернули деньги по претензии?

Необходимо подготовить исковое заявление и пакет документов для защиты ваших прав в судебном порядке. В соответствии с законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за оказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Если туроператор подтвердил тот факт, что турагент не выполнил свои обязательства по агентскому договору и не перечислил туроператору уплаченную потребителем по договору

денежную сумму, в результате чего последний не смог сформировать туристский продукт, то в такой ситуации суды приходят к выводу, что ответственность перед потребителем за неисполнение обязательств по договору о подборе и бронировании тура несет турагент.

Таким образом, основные требования в исковом заявлении предъявляются в адрес турагента. Для подтверждения непричастности туроператора к возникшей ситуации возможно привлечение туроператора, как третьего лица, чтобы он в судебном порядке подтвердил все обстоятельства, на которые ссылался ранее.

Помните! Вы имеете право на реализацию судебной защиты по своему месту жительства, месту вашей регистрации или месту нахождения турагента.

*Информация подготовлена
с использованием СПС Консультант Плюс*

Ждем Вас по адресам:

ФБУЗ «Центр гигиены и

г. Иркутск, ул. Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Тушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpr@sesoiirk.irkutsk.ru.
г. Ангарск, кв-л 95, д.17, тел.8(395-5)67-55-22ffbuз-angarsk@yandex.ru
г. Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuз-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г. Черемхово, ул. Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuз-cheremkhovo@yandex.ru,
г. Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А, тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuз-sayansk@yandex.ru
п. Залари (в г. Саянск)
г. Тулун, ул. Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuз-tulun@yandex.ru,
г. Нижнеудинск, ул. Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuз-nizhneudinsk@yandex.ru,
г. Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuз-taishet@yandex.ru
г. Братск, ул. Муханова, 20, тел. 8(395-3) 42-57-50 ffbuз-bratsk@yandex.ru
г. Железногорск-Илимский, (обращаться в г. Иркутск, г. Усть-Кут)
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuз-и-ilimsk@yandex.ru
г. Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuз-и-кут@yandex.ru
п. Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuз-и-orda@vandex.ru

эпидемиологии в Иркутской области»



Как вернуть деньги за туристическую путевку?

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43

С приходом лета начинается время отпусков и школьных каникул. Многие, в предвкушении заслуженного отдыха, заблаговременно готовятся к поездкам, бронируют туры и живут мечтами о предстоящей поездке. Однако, бывает, что эти радужные ожидания оборачиваются разочарованиями.

Однако порой путешественники сталкиваются с неразберихой в организации тура.

Вместо обещанного отеля повышенной комфортности, заселяют в отель, категория которого не соответствует предусмотренной договором.

В отеле отсутствуют комфортные условия, в реальности туристам достаются помещения, лишённые элементарных удобств, в которых и не всегда проводится ежедневная уборка.

Разнообразие блюд, заявленное в рекламных материалах, сменяется однообразным и безвкусным меню, приготовленным из продуктов сомнительного качества.

Вместо знающих и отзывчивых гидов, умещающих увлекательно поведать об истории и культуре страны, с туристами взаимодействуют непрофессиональные и равнодушные работники.

Бывает и так, что продолжительность тура оказывается меньше заявленной.

Неудивительно, что по возвращении домой, туристы полны желания добиваться от туроператора компенсации за испорченный отпуск и нанесённый моральный ущерб. А также передать огласке вопиющие факты некачественного сервиса, обмана и несоответствия заявленным условиям.

Неудивительно, что по возвращении домой, туристы полны желания добиваться от туроператора компенсации за испорченный отпуск и нанесённый моральный ущерб. А также передать огласке вопиющие факты некачественного сервиса, обмана и несоответствия заявленным условиям.

Далее, расскажем об обстоятельствах, при наступлении которых потребитель вправе предъявить требование об отказе от исполнения договора о реализации туристского продукта.

Статьей 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" предусмотрено, что договор о реализации туристского продукта должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

В силу Закона о защите прав потребителей Исполнитель (туроператор) обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком.

Туристическая компания несёт ответственность перед туристом/заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по договору о реализации туристского продукта, как предусмотрено законодательством РФ.

Потребитель вправе потребовать изменения или расторжение договора в связи

с существенными изменениями обстоятельств, к числу которых относятся:

- ✓ ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- ✓ изменение сроков совершения путешествия;
- ✓ непредвиденный рост транспортных тарифов.

В случае оказания услуг с существенными изменениями обстоятельств необходимо составить письменную претензию, в которой подробно описать все недостатки тура и требования к туроператору. Важно приложить к претензии все имеющиеся доказательства: фотографии, видеозаписи, чеки, свидетельские показания.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Требования о расторжении договора и возврате денежных средств носят имущественный характер.

В случае отказа в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке защита прав осуществляется судом.

Кроме того, изменение или расторжение договора возможно по следующим основаниям:

- ✓ невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь, отказ в выдаче виз и другие обстоятельства);
- ✓ призыв по мобилизации, поступление на военную службу по контракту или заключение контракта о добровольном

содействии ВС РФ/Ростовардии с 24 февраля 2022 года.

Обращаем внимание, что случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

В этом случае, при расторжении договора о реализации туристского продукта:

- до начала путешествия туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта,

- после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Кроме указанных обстоятельств, законодательством о защите прав потребителей предусмотрено право Туриста (потребителя) отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Для расторжения договора туристу необходимо обратиться с соответствующим заявлением к туроператору (либо к турагенту, если тур реализован турагентом), сформировавшему туристский продукт.

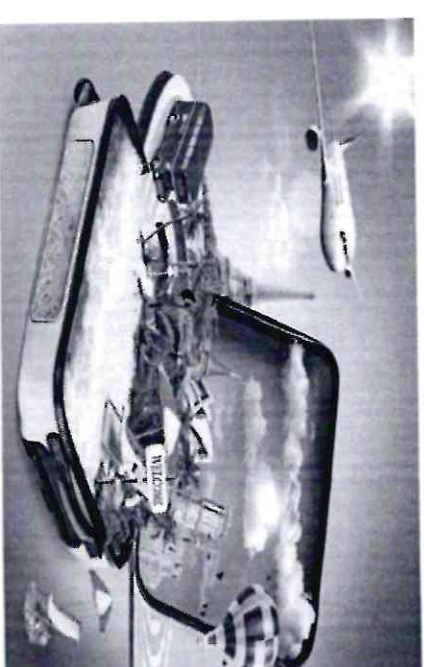
Если претензия в добровольном порядке не будет удовлетворена, необходимо будет обратиться в суд.

Информация подготовлена с использованием СПС Консультант Плюс и открытых данных из сети Интернет

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88	Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22
zpr@sesoirk.irkutsk.ru.	
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22	ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73	тел.8(395-43) 6-79-24
ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru	
г.Черемхово (обращаться в Иркутск)	
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А, тел. 8(395-53) 5-10-20,	ffbuz-saiansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)	
г.Тулу, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20	ffbuz-tulun@yandex.ru,
г.Нижеудинск, ул.Аллейная, 27а	тел.8(395-57)7-09-53,
ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,	
г.Тайшет,ул.Старобазарная, 3-1н,	тел. 8(395-63) 5-35-37;
ffbuz-taishet@yandex.ru	
г.Братск (обращаться в Иркутск)	
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)	
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6	тел.8(395-35) 6-44-46;
ffbuz-u-ilmisk@yandex.ru	
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru	
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12	тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-
obaoo@yandex.ru	

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Можно ли вернуть деньги за некачественный туристский продукт?

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

С приближением летних отпусков немалое число россиян активно готовится к грядущим путешествиям.



Задумываясь об отпуске, важным вопросом для путешественников становится правильное оформление

договора с туристической компанией?

Договор с туристической

компанией – это основной документ, защищающий права туриста и определяющий обязанности обеих сторон.



Порядок заключения договора

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

К сожалению в последнее время участился рост числа ситуаций, когда туристические услуги предоставляются без оформления договора в письменной форме. Например, турагентство может считать переписку с потребителем в социальных сетях или по электронной почте эквивалентом письменного соглашения.

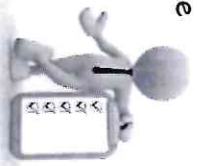


Однако, подобная переписка, как правило, не содержит всех существенных условий договора о реализации туристского продукта, что делает такой договор недействительным.

Договор о реализации туристского продукта должен содержать

сведения:

- ✓ полные данные туроператора/турагента (наименование, адрес, реестровый номер);
- ✓ размер финансового обеспечения туроператора;
- ✓ сведения о туристе;
- ✓ общая цена туристского продукта в рублях;
- ✓ информацию о потребительских свойствах турпродукта (программа, маршрут, условия путешествия, размещение, питание, перевозка, экскурсии, доп.услуги);
- ✓ права, обязанности и ответственность сторон; условия изменения и расторжения договора;
- ✓ порядок и сроки предъявления претензий к туроператору;
- ✓ порядок и сроки предъявления требований о выплате страхового возмещения;



- ✓ порядок и сроки предъявления требований о возмещении ущерба из фонда персональной ответственности туроператора;
- ✓ условие выдачи электронного билета (не позднее 24 часов до начала путешествия);
- ✓ условие выдачи ваучера на размещение.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

Договор о реализации турпродукта должен содержать информацию о наличии/отсутствии договора добровольного страхования туриста.

Обращаем внимание, на то, что туроператор и турагент обязаны информировать туристов об условиях предлагаемого договора страхования, а также о том, что в случае отказа взять дополнительную опцию в виде медицинской страховки турист будет вынужден самостоятельно оплачивать необходимую ему за границей неотложную (экстренную) медицинскую помощь.



Обращаем внимание

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и турагентом, наряду с вышеуказанными

условиями, должен также содержать следующие существенные условия:

Турагент является исполнителем и также несет ответственность по договору;

Обязанность турагента передать деньги туроператору (если иное не предусмотрено договором между ними);

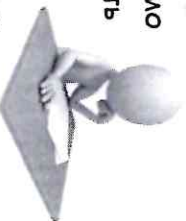
Обязанность турагента уведомить туроператора о заключении договора;

Обязанность турагента согласовать с туроператором условия путешествия по запросу туриста;

Сведения о порядке и сроках предъявления претензий к турагенту в случае нарушения им обязательств.

Прежде чем подписать

договор, необходимо внимательно изучить каждый пункт, обращая особое внимание на условия изменения



стоимости тура и ответственность сторон в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

Особое внимание следует уделить разделу, посвященному ответственности сторон.

Будем рады, если предоставленная информация окажется для вас полезной.

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул. Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpr@sesoiirk.irkutsk.ru.
г. Ангарск, кв-л 95, д. 17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г. Усолье-Сибирское, ул. Ленина, 73 тел. 8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г. Черемхово (обращаться в Иркутск)
г. Саянск, микрорайон Благовещенский, д. 5 А, тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-saiansk@yandex.ru
п. Залари (в г. Саянск)
г. Тулун, ул. Виноградова, 21, тел. 8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru,
г. Нижнеудинск, ул. Аллейная, 27а тел. 8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г. Тайшет, ул. Старобазазная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г. Братск (обращаться в Иркутск)
г. Железногорск-Илимский, (обращаться в г. Иркутск, г. Усть-Кут)
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел. 8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilmisk@yandex.ru
г. Усть-Кут, ул. Кирова, 91, тел. 8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п. Усть-Ордынский, пер. 1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obaoo@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



На что обратить внимание заключая договор на оказание туристских услуг

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43