

Вопрос: При покупке билетов по России авиакомпания не предоставила скидку 50% для ребенка до 12 лет, хотя с 10.01.2025г. все Российские авиакомпании должны предоставлять скидку детям до 12 лет по перелетам по России. Это нарушение? Куда мне обращаться?

– **Ответ:** Согласно п.106 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, внутренняя перевозка детей в возрасте до 2 лет, являющихся гражданами РФ, с предоставлением им по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места, а также внутренняя перевозка детей в возрасте от 2 до 12 лет, являющихся гражданами РФ, с сопровождающим (сопровождающими) их пассажиром (пассажирами) осуществляется со скидкой в размере 50% от тарифа (кроме тарифа первого класса, тарифа бизнес-класса).

– Для рассмотрения спора в досудебном порядке необходимо обратиться с письменной претензией к авиаперевозчику. Согласно ст. 126 "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. В соответствии ст.127.1 «Воздушного кодекса» перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного

документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии. В случае, если перевозчик отказывается в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования, Вы можете обратиться в суд с исковым заявлением.

Вопрос: При заказе тура, турагент сообщил, что авиарейс будет чартерным. В чем разница между чартерным и регулярным авиарейсом?

– **Ответ:** Регулярный рейс – это перелёт, который выполняется крупными авиакомпаниями строго по расписанию и круглый год. Такие рейсы не зависят от загрузки борта. Организатором регулярного рейса является перевозчик (авиакомпания), он же определяет время вылета, вместимость самолета и продает билеты.

– Чартер – это нерегулярный перелет, он организован на основании запроса туроператора, который и продает билеты в составе турпакета. Постоянного графика у чартеров нет, они организуются в зависимости от сезона и популярности направления у туристов.

– Недостатки чартерных рейсов:

– - нестабильное расписание — чартеры периодически переносят, задерживают. Иногда может поменяться авиакомпания или аэропорт вылета;

– - не всегда можно зарегистрироваться онлайн, не накапливаются мили и бонусы по программе лояльности;

– - на некоторые чартеры билет можно купить только в составе путёвки.

Вопрос: Лечу на отдых за границу с маленьким ребенком. Самолет прилетает рано утром, а заселение в отель только в 14.00. Почему я должна ждать и нельзя заселиться в отель с утра?

– **Ответ:** Существуют общепринятые международные нормы заселения в отели (гостиницы). Время регистрации (заселения) устанавливается отелем. Обычно, заселение производится во второй половине дня. Выселение происходит за 2- 3 часа до заселения. Таким образом, у персонала есть время на уборку номеров. Некоторые отели могут предлагать варианты раннего заезда за дополнительную плату или при наличии свободных номеров. Если необходимо зарегистрироваться в отеле раньше, лучше связаться с отелем заранее, чтобы узнать об их правилах и наличии мест.

– В Российской Федерации данный вопрос регулируется Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Согласно п.21 настоящего Постановления заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Вопрос: После заказа и оплаты тура изменились обстоятельства – хотел бы

поменять отель и день вылета. Можно ли внести изменения в оплаченный тур?

Ответ: Внести изменения в уже оплаченный тур возможно. Лучше сделать это, чем раньше, тем лучше. Стоимость тура будет варьироваться в соответствии с изменениями. Выгоднее всего вносить изменения в тур, не меняя туроператора.

– Согласно п.п. 21-21 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 ("Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

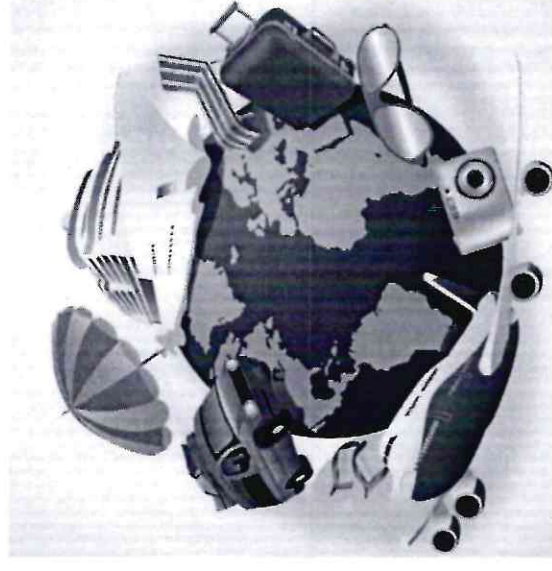
- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы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

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

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул.Трилиссера, 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 г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск, Иркутск)
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.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50 (обращаться в г.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-ilimsk@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-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ, ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ.

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

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

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.

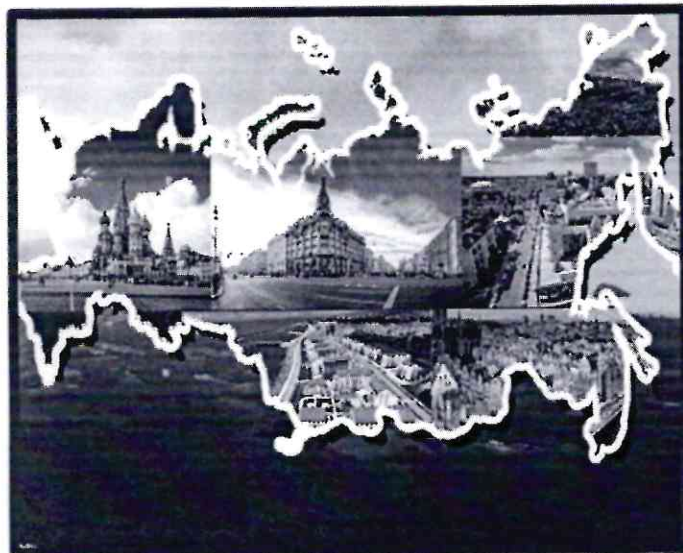
Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.



Обязательная информация в договоре о реализации турпродукта:

- полные данные туроператора/турагента;
- размер финансового обеспечения туроператора;
- сведения о туристе;
- общая цена в рублях;
- программа, маршрут, условия путешествия, размещение, питание, перевозка, экскурсии, доп.услуги;
- права и ответственность сторон;

- условия изменения и расторжения договора;
- порядок и сроки предъявления претензий к туроператору;
- порядок и сроки предъявления требований о выплате страхового возмещения;
- условие выдачи ваучера на размещение и электронного билета (не позднее 24 часов до начала путешествия).



ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.

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;
- невозможность совершения поездки (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
- призыв гражданина на военную службу, либо поступление на военную службу по контракту.



Кроме указанных обстоятельств, законодательством о защите прав потребителей предусмотрено право Туриста (потребителя) отказаться от исполнения договора в любое время



случае возникновения обстоятельств, возникновении в стране временного пребывания угрозы жизни и здоровья, а равно опасности жизни, турист вправе потребовать в судебном порядке реализации туристского продукта или

Согласно общему правилу, решение по обращению должно быть принято в течение 15 рабочих дней, начиная со дня, следующего за поступлением обращения финансовому уполномоченному

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИЗМА

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

При заключении договора туроператор обязан представить туристу информацию:

- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;
- о месте нахождения, контактных телефонах органов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;



Оказание необходимой помощи туристам, терпящим бедствие в пределах территории Российской Федерации, осуществляется специализированными службами, определяемыми Правительством Российской Федерации.

В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций государство принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами Российской Федерации, в том числе меры по их эвакуации из страны временного пребывания.



ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТА.

Договор добровольного страхования (страховой полис) обеспечивает оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и (или) возвращения тела (останков).



Туроператор (турагент) обязан разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист.

В случае необходимости получения туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания при наступлении страхового случая в медицинскую организацию или врачу предъявляется договор добровольного страхования (страховой полис) на русском и английском языках или сообщаются его номер, наименование страховщика и номер телефона, по которому следует обращаться при наступлении страхового случая.

Все страховые компании не признают страховыми случаями болезни, несчастные случаи, наступившие в результате алкоголизма, наркомании и токсикомании. Не подпадает под страховку лечение хронических, гинекологических, психических и онкологических заболеваний, а также лечение ожогов и аллергии.

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

КАК ПРОВЕРИТЬ ТУРАГЕНТА, ТУРОПЕРАТОРА

Туроператор – это юридическое лицо, которое формирует турпродукт. У него заключены договора с различными перевозчиками, отелями, страховыми компаниями. Сведения о нем всегда можно проверить в Едином федеральном реестре туроператоров – <https://economy.gov.ru>



Турагент – это организация или индивидуальный предприниматель, который занимается продажей турпродукта, который сформировал туроператор. Сведения о турагенте содержатся в едином федеральном реестр турагентов, субагентов – <https://tourism.gov.ru>

Следует убедиться, что турагентство имеет право продавать туры. Зайдите на сайт Федеральной налоговой службы – <https://egrul.nalog.ru>, и введите ИНН агентства. Уточните, зарегистрирована ли турфирма качестве юр.лица или ИП.

Для проверки своего тура, забронированного турагентом, Вам необходимо зайти на официальный сайт туроператора, где во вкладке «Туристам», «Частным лицам» можно выполнить проверку. У некоторых туроператоров заявка отображается только после полной оплаты. В случае, если вы оформили тур по раннему бронированию, можно позвонить по номеру, указанному на официальном сайте туроператора и уточнить, существует ли такой заказ.

Вопросы потребителей возникающие при оказании туристских услуг

Вопрос: При покупке билетов по России авиакомпания не предоставила скидку 50% для ребенка до 12 лет, хотя с 10.01.2025г. все Российские авиакомпании должны предоставлять скидку детям до 12 лет по перелетам по России. Это нарушение? Куда мне обращаться?

Ответ: Согласно п. 106 «Общих правил воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, внутренняя перевозка детей в возрасте до 2 лет, являющихся гражданами РФ, с предоставлением им по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места, а также внутренняя перевозка детей в возрасте от 2 до 12 лет, являющихся гражданами РФ, с сопровождающим (сопровождающими) их пассажиром (пассажирами) осуществляется со скидкой в размере 50% от тарифа (кроме тарифа первого класса, тарифа бизнес-класса).

Для рассмотрения спора в досудебном порядке необходимо обратиться с письменной претензией к авиаперевозчику. Согласно ст. 126 "Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. В соответствии ст.127.1 «Воздушного кодекса» перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии. В случае, если перевозчик отказывается в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования, Вы можете обратиться в суд с исковым заявлением.

Вопрос: Через турагентство забронировала поездку в санаторий, внесла предоплату 50% от общей стоимости. По семейным обстоятельствам была вынуждена отменить поездку. Обратилась в турагентство за два месяца до поездки с требованием о возврате денежных средств. Прошло уже более месяца деньги не возвращают.

Ответ: Согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 (далее – Закон) потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Исполнитель должен подтвердить их документами и доказать прямую связь с исполнением расторгнутого договора. Согласно п. 2 ст. 314 Гражданского Кодекса РФ в случаях, в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условия, позволяющие определить этот срок, а равно и в случаях, когда срок исполнения обязательства определен моментом востребования, обязательство должно быть исполнено в течение семи дней. В случае отсутствия ответа рекомендуем обращаться с исковым заявлением в суд.

Вопрос: При заказе тура, турагент сообщил, что авиарейс будет чартерным. В чем разница между чартерным и регулярным авиарейсом?

Ответ: Регулярный рейс – это перелёт, который выполняется крупными авиакомпаниями строго по расписанию и круглый год. Такие рейсы не зависят от загрузки борта. Организатором регулярного рейса является перевозчик (авиакомпания), он же определяет время вылета, вместимость самолета и продает билеты.

Чартер – это нерегулярный перелет, он организован на основании запроса туроператора, который и продает билеты в составе турпакета. Постоянного графика у чартеров нет, они организуются в зависимости от сезона и популярности направления у туристов.

Недостатки чартерных рейсов:

- нестабильное расписание — чартеры периодически переносят, задерживают. Иногда может поменяться авиакомпания или аэропорт вылета;

- не всегда можно зарегистрироваться онлайн, не накапливаются мили и бонусы по программе лояльности;
- на некоторые чартеры билет можно купить только в составе путёвки.

Вопрос: *Лечу на отдых за границу с маленьким ребенком. Самолет прилетает рано утром, а заселение в отель только в 14.00. Почему я должна ждать и нельзя заселиться в отель с утра?*

Ответ: Существуют общепринятые международные нормы заселения в отели (гостиницы). Время регистрации (заселения) устанавливается отелем. Обычно, заселение производится во второй половине дня. Выселение происходит за 2- 3 часа до заселения. Таким образом, у персонала есть время на уборку номеров. Некоторые отели могут предлагать варианты раннего заезда за дополнительную плату или при наличии свободных номеров. Если необходимо зарегистрироваться в отеле раньше, лучше связаться с отелем заранее, чтобы узнать об их правилах и наличии мест.

В Российской Федерации данный вопрос регулируется Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Согласно п.21 настоящего Постановления заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), **которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.** Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Вопрос: *После заказа и оплаты тура изменились обстоятельства – хотел бы поменять отель и день вылета. Можно ли внести изменения в оплаченный тур?*

Ответ: Внести изменения в уже оплаченный тур возможно. Лучше сделать это, чем раньше, тем лучше. Стоимость тура будет варьироваться в соответствии с изменениями. Выгоднее всего вносить изменения в тур, не меняя туроператора.

Согласно п.п. 21-21 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 ("Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся:

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

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с использованием СПСКонсультант Плюс.

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