**Памятка туристу**

С каждым годом в нашей стране все большее количество людей, планируя свой отпуск, прибегают к услугам туристических агентств, становясь при этом потребителями туристских услуг.

Специалисты, направляющие все свои силы на организацию отдыха туриста, формируя пакет услуг таким образом, чтобы все его потребности были удовлетворены, представляют организацию туроператора.

Другая категория специалистов, занятых в туристском бизнесе, осуществляет деятельность только по продвижению и реализации туристского продукта и представляет организацию турагента.

В настоящее время туристские услуги оказываются в рамках договора, заключаемого в письменной форме между потребителем и туроператором или турагентом. Договор о реализации туристского продукта является разновидностью договора возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ).

Договор о реализации туристского продукта должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей. По общему правилу договор считается заключенным с момента достижения сторонами соглашения по всем существенным условиям договора.

Существенные условия договора при оказании туристских услуг определены ст. 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности». К ним относятся:

• информация о туроператоре (продавце), включая 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 такое 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.

Учитывая тот факт, что вышеуказанные условия договора признаны данным федеральным законом существенными, туроператорам и турагентствам необходимо в обязательном порядке включать их в свои типовые формы договоров. Отсутствие хотя бы одного из них может быть признано нарушением права потребителя на получение информации об услуге (исполнителе) и повлечь наступление административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Законодательство гарантирует право потребителя на то, чтобы услуги, в том числе туристские, были безопасны для жизни и здоровья потребителя. Согласно ст.14 Закона «Об основах туристской деятельности» при заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу достоверную информацию, в частности:

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении 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 иных особенностях путешествия,

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи и др.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с правилами, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. К таковым относятся:

• ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке;

• изменение сроков совершения путешествия;

• непредвиденный рост транспортных тарифов;

• невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

У туриста уже заключившего договор с туроператором есть право расторгнуть данный договор в одностороннем порядке до начала путешествия (на основании п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей») при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Указанное означает, что турист может потребовать от туроператора возврата стоимости тура за вычетом фактически понесенных туристической фирмой расходов.

Следует отметить, что исполнитель (турагент, туроператор) не имеет законного права в одностороннем порядке изменять существенное условие договора, не получив согласия туриста. Согласно статье 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. В соответствии со статьей 450 ГК РФ изменение и расторжение договора возможны только по соглашению сторон в письменном виде.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения. При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением указанных обстоятельств туристу возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» возлагает на федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма обязанность по информированию туроператоров и турагентов, а также туристов об угрозе безопасности туристов в определенной стране (месте). Информация должна публиковаться в средствах массовой информации или доводиться до этих лиц другими способами.

Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие не обеспечения безопасности, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме и независимо от его вины.

В связи с вышеизложенным, при заключении договора о реализации туристского продукта потребителям следует внимательно изучить текст предлагаемого договора, потребовать пояснений по всем непонятным им пунктам, проследить, чтобы в договоре были отражены все вопросы, имеющие непосредственное отношение к безопасности турпродукта.

Возникновение неприятных ситуаций может быть также связано с недостатками в услуге.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги третьим лицом.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договор о реализации туристского продукта, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Ответственность перед туристом (заказчиком) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт несет туроператор независимо от того, кем должны были оказываться данные услуги.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются к туроператору в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней. Обращение в суд без предъявления претензии к туристской фирме влечет возвращение искового заявления или оставление его без рассмотрения.

Претензию необходимо написать четко, ясно, с приложением доказательств и обязательно в двух экземплярах. Претензию в фирму можно принести самостоятельно, при этом не забудьте получить отметку о вручении, или отправить по почте заказным письмом с уведомлением. Полученное Вами уведомление будет являться доказательством соблюдения установленного претензионного порядка.

В случае отказа туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, потребителю необходимо обратиться к страховщику (гаранту).

В вопросе порядка возмещения ущерба туристам произошли некоторые изменения, связанные с внесением поправок в ФЗ «Об основах туристской деятельности». С 1 января 2017г. объединение туроператоров в сфере выездного туризма формирует два фонда: резервный и персональной ответственности туроператора. Взносы в эти фонды внесут туроператоры. Ранее был один фонд - компенсационный. Его как раз и заменил резервный фонд. Неуплата взносов - основание прекращения членства в объединении туроператоров в сфере выездного туризма. А без этого компания не может заниматься туроператорской деятельностью. Размер взноса в резервный фонд зависит от количества клиентов туроператора. Больше всего должны будут платить крупные компании, у которых за год бывает более 500 тыс. туристов. Для таких туроператоров взнос составляет полмиллиона рублей. Фонд предназначен для экстренной помощи туристам. Средства фонда пойдут на возмещение туристам реального ущерба, если туроператор не исполнит обязательств по договору. Другими словами, фонд нужен, чтобы в случае ухода туроператора с рынка клиенты могли вернуть деньги.

Если все же исполнитель услуг отказывается удовлетворить требования в добровольном порядке, спор, в соответствии со ст. 11 ГК Российской Федерации, может быть разрешен только судом.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно.