

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.

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 туристом

поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и др.);

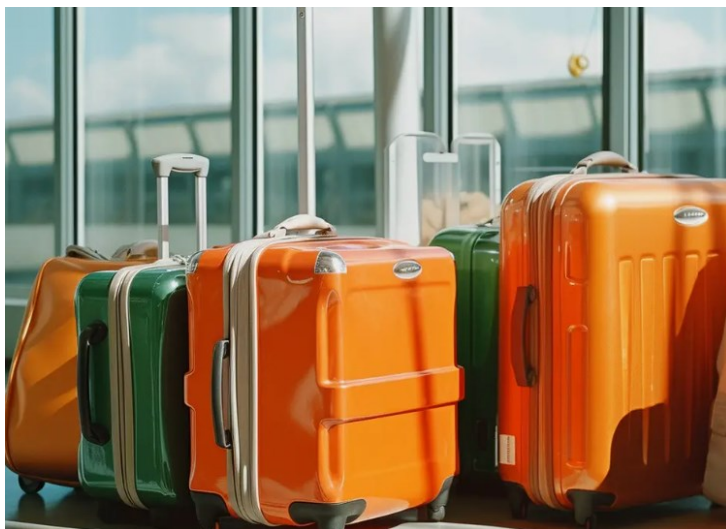
- призыв гражданина на военную службу, либо службу по контракту.

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

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ПОТЕРЯ И ПОВРЕЖДЕНИЕ БАГАЖА.

В соответствии со ст. 118-119 «Воздушного кодекса Российской Федерации» перевозчик несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа и ручной клади. За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также ручной клади предусмотрена ответственность в следующих размерах:



- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, - **в размере объявленной ценности;**
- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, - **в размере их стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа или груза;**
- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) ручной клади - в размере ее стоимости, а в случае невозможности ее установления - **в размере не более чем одиннадцать тысяч рублей.**

За утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), принадлежащих пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозчик несет ответственность **в размере стоимости этих средств.**

Что делать, если багаж не прилетел вместе с Вами?

1. Найдите представителя своей авиакомпании или стойку утери багажа;

2. Заполните специальную форму. Не забудьте описать свой багаж — как он выглядит: форма, цвет, материал, данные об именной бирке;

3. Получите акт. Информацию о багаже можно будет узнавать по телефону, указанному в этом акте.

4. Купите предметы первой необходимости и сохраните чеки.

В ряде случаев авиакомпании идут навстречу пассажирам и компенсируют такие расходы.



ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ПОТЕРЯ И ПОВРЕЖДЕНИЕ БАГАЖА.

Как избежать потери багажа.

- **Проходите регистрацию на рейс вовремя.** Самая частая причина утери багажа: не был загружен в самолет. Чаще всего это происходит, когда пассажир проходит регистрацию на рейс в последний момент.

- **Выбирайте чемоданы ярких цветов.** Купите яркий чемодан или прикрепите цветной аксессуар. Это поможет выделить ваш багаж.

- **Сфотографируйте чемодан в аэропорту.** Наличие фото облегчит поиск вашего багажа, если он потеряется.

- **Все ценное берите с собой.** Не кладите в чемодан хрупкие или ценные вещи.

- **Уберите лишние бирки.** Отклейте бирки с прошлых путешествий и оставьте только актуальную.



Страхование от потери багажа

Такое страхование может быть как самостоятельной специальной программой добровольного страхования, так и входить в программу комплексного страхования туристов.

Вы вправе рассчитывать на компенсацию в следующих случаях: возмещение стоимости утраченных вещей в результате авиаперелета, стихийного бедствия, пожара, ДТП, взрыва, действий злоумышленников.

Как поступить, если багаж поврежден?



Осмотрите багаж в зоне выдачи прилёта. Если обнаружены повреждения, не покидайте зону выдачи.

Обратитесь к персоналу аэропорта на стойке **Lost&Found (розыск багажа)** или к представителю авиакомпании для составления коммерческого акта, который удостоверяет обстоятельства повреждения и служит основанием для имущественной ответственности перевозчика.

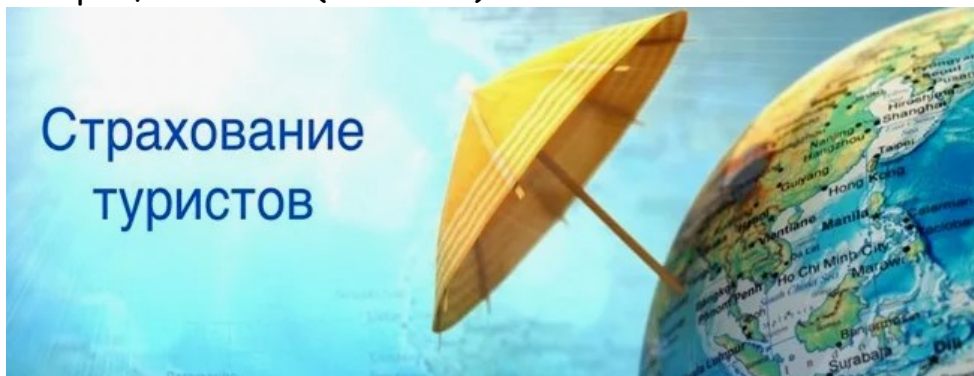
Зафиксируйте повреждения фото- или видеосъёмкой.

Сроки подачи претензии : при внутренних перевозках — в течение 6 месяцев со дня, следующего за днём выдачи багажа. При международных перевозках — в течение 7 дней со дня получения багажа.

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 .

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.

Правила страхования должны предусматривать:

- заключение договора добровольного страхования на срок не менее указанного туристом периода его временного пребывания за пределами страны постоянного проживания;

- условие о вступлении договора добровольного страхования в силу не позднее даты пересечения туристом Государственной границы Российской Федерации;

- установление страховой суммы в размере, определенном исходя из требований к размеру страховой суммы, предъявляемых страной временного пребывания туриста, но не менее суммы, эквивалентной двум миллионам рублей по официальному курсу

Центрального банка Российской Федерации, установленному на дату заключения договора добровольного страхования.



ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

ДОБРОВОЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТА.

Что делать, если наступил страховой случай за границей?

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.

1. Необходимо убедиться, что случай действительно является страховым. То есть, с вами произошло событие (травма, болезнь и другие случаи) подпадающее под условия подписанного договора страхования.

2. Уведомить свою страховую компанию или ассистанса о произошедшем с вами событии. Ассистанс — это партнер страховой компании за рубежом, который поможет клиенту страховщика организовать сопровождение услуги страхования, а также проверить, чтобы все они были оказаны должным образом.

3. Сотрудник страховой компании или ассистанса проконсультирует вас, в какие именно учреждения (с которыми заключены договоры) нужно

обращаться, чтобы потом компенсировать затраты. В случае необходимости окажет помощь в общении и транспортировке вас до места.

Обратите внимание!

До поездки нужно получить всю информацию от страховой компании: телефоны ассистанса и номер полиса.



Детский оздоровительный лагерь. Памятка для родителей

Лето – это время школьных каникул. И одним из самых популярных способов организовать досуг ребенка в летние месяцы является отправка его в оздоровительный лагерь. Однако, выбирая лагерь, родители сталкиваются с множеством вопросов, касающихся безопасности и качества предоставляемых услуг. В этой статье мы разберем ключевые моменты, которые помогут вам сделать правильный выбор и обезопасить себя и своего ребенка.

Выбор лагеря: первые шаги к безопасному отдыху

1. Проверка реестра лагеря:

Первое и самое важное – убедиться, что выбранный вами лагерь имеет право на осуществление деятельности. Актуальный реестр организаций, обеспечивающих отдых и оздоровление детей на территории Иркутской области, формируется и ведется Министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. С ним можно ознакомиться на официальном сайте министерства в разделе «Оздоровительные учреждения».

2. Проверка наличия санитарно-эпидемиологического заключения:

Перед началом сезона лагерь обязан получить в территориальном управлении Роспотребнадзора санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии его деятельности санитарно-эпидемиологическим требованиям. Без этого документа лагерь не имеет права работать. На сайте ведомства можно найти информацию о лагерях, получивших положительные заключения.

3. Получение информации о лагере:

Отношения между родителями (законными представителями) и детским оздоровительным лагерем регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей». Этот закон устанавливает права потребителей на получение качественных и безопасных услуг, а также на получение информации о них.

Исполнитель обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах и об исполнителе. В случае с детским лагерем это включает:

- ✓ фирменное наименование (наименование) исполнителя и его адрес (место нахождения);
- ✓ стоимость путёвки и порядок оплаты;
- ✓ порядок доставки и отправки детей;
- ✓ условия размещения и проживания ребёнка;
- ✓ сведения об имеющихся лицензиях (если лагерь осуществляет образовательную деятельность, он должен иметь лицензию, если в лагере имеется медпункт, должен лицензию на медицинскую деятельность либо договор с лицензированным медицинским учреждением);
- ✓ перечень услуг (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь (организация досуга, занятий, соревнований и т. д.);
- ✓ правила внутреннего распорядка, режим дня.

После того, как вы ознакомились с документами и убедились в соответствии лагеря всем требованиям, наступает этап заключения договора. Договор – это юридический документ, который регулирует отношения между вами (потребителем) и лагерем (исполнителем).

При заключении договора рекомендуем родителям внимательно ознакомиться с договором, особенно с разделами о порядке отправки детей в лагерь и обратно, размещении и питании, программе пребывания и услугах.

Договор на оказание услуг

Договор заключается между исполнителем (лагерь) и заказчиком (родитель или законный представитель ребёнка). В нём должны быть чётко прописаны существенные условия оказания услуг, включая:

- ✓ предмет договора (перечень услуг, которые предоставляет лагерь: размещение, питание, организация досуга, медицинское сопровождение и т. д.);
- ✓ место оказания услуг (адрес лагеря);
- ✓ сроки оказания услуг (время начала и окончания смены);
- ✓ размер, сроки и порядок оплаты;
- ✓ права и обязанности сторон;
- ✓ сведения об имеющихся лицензиях;
- ✓ основания изменения и расторжения договора;
- ✓ ответственность сторон;
- ✓ порядок разрешения споров;
- ✓ реквизиты сторон.

Ответственность исполнителя

Исполнитель отвечает за:

- ✓ неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору;
- ✓ вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги;

Если услуга оказана ненадлежащего качества, потребитель вправе потребовать:

- ✓ безвозмездного устранения недостатков;
- ✓ соответствующего уменьшения цены услуги;
- ✓ возмещения расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами;

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

При причинении вреда здоровью ребёнка (травма, отравление и др.) вследствие ненадлежащего оказания услуг лагерь несёт ответственность. В этом случае родители могут требовать возмещения расходов на лечение и других дополнительных затрат, также компенсацию морального вреда.

При возникновении споров потребитель имеет право обратиться в суд для защиты своих прав и интересов, включая права и интересы несовершеннолетнего.

*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*



Лето - это время школьных каникул. И одним из самых популярных способов организовать досуг ребенка в летние месяцы является отправка его в оздоровительный лагерь.

Однако, выбирая лагерь, родители сталкиваются с множеством вопросов, касающихся безопасности и качества предоставляемых услуг. В этой статье мы разберем ключевые моменты, которые помогут вам сделать правильный выбор и обезопасить себя и своего ребенка.

Выбор лагеря: первые шаги к безопасному отдыху

1. Проверка реестра лагеря:

Первое и самое важное - убедиться, что выбранный вами лагерь имеет право на осуществление деятельности. Актуальный реестр организаций, обеспечивающих отдых и оздоровление детей на территории Иркутской области, формируется и ведется Министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. С ним можно ознакомиться на официальном сайте министерства в разделе «Оздоровительные учреждения».

2. Проверка наличия санитарно-эпидемиологического заключения:

Перед началом сезона лагерь обязан получить в Роспотребнадзоре санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии его деятельности санитарно-эпидемиологическим требованиям. Без этого документа лагерь не имеет права работать. На сайте ведомства можно найти информацию о лагерях, получивших положительные заключения.

3. Получение информации о лагере:

Отношения между родителями (законными представителями) и детским оздоровительным лагерем регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей». Этот закон устанавливает права потребителей на получение качественных и безопасных услуг, а также на получение информации о них.

Исполнитель обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах и об исполнителе. В случае с детским лагерем это включает:

- ✓ фирменное наименование (наименование) исполнителя и его адрес (место нахождения);
- ✓ стоимость путёвки и порядок оплаты;
- ✓ порядок доставки и отправки детей;
- ✓ условия размещения и проживания ребёнка;
- ✓ сведения об имеющихся лицензиях (если лагерь осуществляет образовательную деятельность, он должен иметь лицензию, если в лагере имеется медпункт, должен лицензию на медицинскую деятельность либо договор с лицензированным медицинским учреждением;
- ✓ перечень услуг (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь (организация досуга, занятий, соревнований и т. д.);
- ✓ правила внутреннего распорядка, режим дня.

После того, как вы ознакомились с документами и убедились в соответствии лагеря всем требованиям, наступает этап заключения договора.



При заключении договора рекомендуем родителям внимательно ознакомиться с договором, особенно с разделами о порядке отправки детей в лагерь и обратно, размещении и питании, программе пребывания и услугах.

Договор на оказание услуг

Договор заключается между исполнителем (лагерь) и заказчиком (родитель или законный представитель ребёнка). В нём должны быть чётко прописаны существенные условия оказания услуг, включая:

- ✓ предмет договора (перечень услуг, которые предоставляет лагерь: размещение, питание, организация досуга, медицинское сопровождение и т. д.);
- ✓ место оказания услуг (адрес лагеря);
- ✓ сроки оказания услуг (время начала и окончания смены);
- ✓ размер, сроки и порядок оплаты;
- ✓ права и обязанности сторон;
- ✓ сведения об имеющихся лицензиях;
- ✓ основания изменения и расторжения договора;
- ✓ ответственность сторон;
- ✓ порядок разрешения споров;
- ✓ реквизиты сторон.

Ответственность исполнителя

Исполнитель отвечает за:

- ✓ неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору;
- ✓ вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги;

Если услуга оказана ненадлежащего качества, потребитель вправе потребовать:

- ✓ безвозмездного устранения недостатков;
- ✓ соответствующего уменьшения цены услуги;
- ✓ возмещения расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

При причинении вреда здоровью ребёнка (травма, отравление и др.) вследствие ненадлежащего оказания услуг лагерь несёт ответственность. В этом случае родители могут требовать возмещения расходов на лечение и других дополнительных затрат, также компенсацию морального вреда.

При возникновении споров потребитель имеет право обратиться в суд для защиты своих прав и интересов, включая права и интересы несовершеннолетнего.

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 zpp@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, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться 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.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (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»



Детский оздоровительный лагерь. Памятка для родителей

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

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

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА И ТУРАГЕНТА ПЕРЕД ТУРИСТОМ.

Если у туриста возникают претензии по организации тура, сложно бывает определить, кто же должен нести ответственность перед туристом – турагент, с которым турист заключал договор, или туроператор, который формировал турпутевку.

Туроператор — это компания, которая создаёт туры: выстраивает маршруты, договаривается с авиакомпаниями, отелями, транспортными и экскурсионными организациями, собирает из этого набора услуг готовый продукт — тур.

Туроператор реализует свой продукт сам или через турагентство. В отличие от турагентов, которые выполняют посредническую функцию и просто продают уже готовые туры разных операторов, туроператор — сам формирует туристский продукт.

Турагент — специалист в сфере туризма, который выступает посредником между клиентом и туроператором.

Туроператор несёт ответственность перед туристом за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, включая неоказание или некачественное оказание услуг, входящих в турпродукт;

- за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт;

- непредоставление необходимой информации о туристском продукте (программа, необходимые документы, условия путешествия, правила въезда и выезда в страну путешествия, размещение, обычаи страны, возможные риски, таможенные, пограничные, санитарные правила и др.);

- нарушение сроков оказания услуги и условий договора;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (например, штрафные санкции за отказ от тура);

- причинение вреда жизни, здоровью или имуществу туриста вследствие недостатков услуги.

Турагент несёт ответственность перед туристом за:

- передачу денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

- уведомление туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;

- передачу туроператору условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;

- дополнительные услуги, приобретённые у турагента (например, дополнительные экскурсии).

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

Турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед потребителями на стадии заключения договора, прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туров. Если турагент ввел в заблуждение туриста, например о том, что отель, будет пятизвездочный, тогда как сформированный туроператором туристский продукт включает в себя лишь проживание в трехзвездочном отеле, то ответственность понесет турагент. Но если изначально было предусмотрено проживание в отеле 5 звезд, о чем было указано в договоре с туроператором, но по приезду туриста заселяют в отель 3 звезды, в данном случае ответственность должен нести туроператор.

Что делать, если оказана некачественная туристская услуга?

Если туриста не устроило качество тура по разным причинам (несоответствие отеля, отсутствие гида, нарушены права на безопасность, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, непредоставление дополнительных оплаченных услуг и др.) следует предъявить претензию в письменном виде туроператору и турагенту. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»
НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Триллссера 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*

Если у туриста возникают претензии по организации тура, сложно бывает определить, кто же должен нести ответственность перед туристом – турагент, с которым турист заключал договор, или туроператор, который формировал турпутевку.

Туроператор — это компания, которая создаёт туры: выстраивает маршруты, договаривается с авиакомпаниями, отелями, транспортными и экскурсионными организациями, собирает из этого набора услуг готовый продукт — тур.

Туроператор реализует свой продукт сам или через турагентство. В отличие от турагентов, которые выполняют посредническую функцию и просто продают уже готовые туры разных операторов, туроператор — сам формирует туристский продукт.

Турагент — специалист в сфере туризма, который выступает посредником между клиентом и туроператором.

Туроператор несёт ответственность перед туристом за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, включая неоказание или

некачественное оказание услуг, входящих в турпродукт;

- за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт;

- непредоставление необходимой информации о туристском продукте (программа, необходимые документы, условия путешествия, правила въезда и выезда в страну путешествия, размещение, обычаи страны, возможные риски, таможенные, пограничные, санитарные правила и др.);

- нарушение сроков оказания услуги и условий договора;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (например, штрафные санкции за отказ от тура);

- причинение вреда жизни, здоровью или имуществу туриста вследствие недостатков услуги.

Турагент несёт ответственность перед туристом за:

- передачу денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

- уведомление туроператора, сформировавшего туристский продукт,

о заключении договора о реализации туристского продукта;

- передачу туроператору условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;

- дополнительные услуги, приобретённые у турагента (например, дополнительные экскурсии).

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

Турагент, действующий от своего имени, несёт полную ответственность перед потребителями на стадии заключения договора, прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туров. Если турагент ввел в заблуждение туриста, например о том, что отель, будет пятизвездочный, тогда как сформированный

туроператором туристский продукт включает в себя лишь проживание в трехзвездочном отеле, то ответственность понесет турагент. Но если изначально было предусмотрено проживание в отеле 5 звезд, о чем было указано в договоре с туроператором, но по приезду туриста заселяют в отель 3 звезды, в данном случае ответственность должен нести туроператор.

Что делать, если оказана некачественная туристская услуга?

Если туриста не устроило качество тура по разным причинам (несоответствие отеля, отсутствие гида, нарушены права на безопасность, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, непредоставление дополнительных оплаченных услуг и др.) следует предъявить претензию в письменном виде туроператору и турагенту. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензии.

*Информация подготовлена
с использованием СПС
Консультант Плюс*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@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, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться 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.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, (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-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРОПЕРАТОРА И ТУРАГЕНТА.

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

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

Уменьшение стоимости тура

Сегодня выбрать путешествие, удовлетворяющее и желаниям, и финансовым возможностям каждого, не составляет особого труда. Выбор комфортного отеля для отдыха - одна из главных задач на этапе планирования и приобретения тура.

Однако, часто случается так, что забронированный и оплаченный отель оказывается хуже, чем обещал турагент или туроператор. И как следствие отдых оказывается испорченным.

В данной статье расскажем о том, как защитить свои права, если отель не соответствует категории, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

Оказание туристских услуг регулируется Федеральным законом №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом о защите прав потребителей, и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 утверждены Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (далее - Правила №1852).

Согласно этим нормативным актам исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

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.

Таким образом, если исполнитель ввел в заблуждение потребителя относительно средства размещения и условиях проживания, то он несет перед потребителем ответственность, предусмотренную вышеуказанными нормами.

В консультационный центр по защите прав потребителей часто поступают вопросы относительно того, можно ли потребовать уменьшения стоимости тура, если по прилету на отдых оказалось, что отель не соответствует заявленным критериям в договоре.

Закон о защите прав потребителей четко и однозначно конкретизирует понятие недостаток услуги, не допуская его произвольного толкования. Согласно указанной норме, недостаток услуги - **несоответствие услуги** или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или **условиям договора** (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Таким образом, если оказанная услуга не соответствует условиям заключенного договора, потребитель, согласно статье 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать **соответствующего уменьшения цены оказанной услуги**.

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ!!! Для определения размера уменьшения стоимости тура необходимо сопоставить оплаченную сумму с фактическими условиями, которые не соответствуют договору. Например, если вместо заявленной категории отеля предоставлен отель более низкой категории. Если в договоре не определена стоимость

отдельных услуг, входящих в состав тура, то размер уменьшения может определяться исходя из полной стоимости тура.

Доказательствами несоответствия размещения могут служить прайсы, листовки с указанием категории отеля, информация о категории отеля из открытых источников, фото- и видеоматериалы, демонстрирующие несоответствие (например, отсутствие заявленных требований - бассейна, кондиционера, питания).

Для предъявления требований к туроператору об уменьшении стоимости тура необходимо обратиться с письменной претензией. 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.

В случае отказа в удовлетворении требования в судебном порядке, нужно будет обратиться в суд с иском о защите прав потребителя.

*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*

Сегодня выбрать путешествие, удовлетворяющее и желаниям, и финансовым возможностям каждого, не составляет особого труда. Выбор комфортного отеля для отдыха - одна из главных задач на этапе планирования и приобретения тура.

Однако, часто случается так, что забронированный и оплаченный отель оказывается хуже, чем обещал турагент или туроператор. И как следствие отдых оказывается испорченным.

В данной статье расскажем о том, как защитить свои права, если отель не соответствует категории, указанной в договоре о реализации туристского продукта.

Оказание туристских услуг регулируется Федеральным законом №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом о защите прав потребителей, и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 утверждены Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (далее - Правила №1852).

Согласно этим нормативным актам исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

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.

Таким образом, если исполнитель ввел в заблуждение потребителя относительно средства размещения и условиях проживания, то он несет перед потребителем ответственность, предусмотренную вышеуказанными нормами.

В консультационный центр по защите прав потребителей часто поступают вопросы относительно того, можно ли потребовать уменьшения стоимости тура, если по прилету на отдых оказалось, что отель не соответствует заявленным критериям в договоре.

Закон о защите прав потребителей четко и однозначно конкретизирует понятие недостаток услуги, не допуская его произвольного толкования. Согласно указанной норме, недостаток услуги - **несоответствие услуги** или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или

условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Таким образом, если оказанная услуга не соответствует условиям заключенного договора, потребитель, согласно статье 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать **соответствующего уменьшения цены оказанной услуги**.

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ!!! Для определения размера уменьшения стоимости тура необходимо сопоставить оплаченную сумму с фактическими условиями, которые не соответствуют договору. Например, если вместо заявленной категории отеля предоставлен отель более низкой категории. Если в договоре не определена стоимость отдельных услуг, входящих в состав тура, то размер уменьшения может определяться исходя из полной стоимости тура.

Доказательствами несоответствия размещения могут служить прайсы, листовки с указанием категории отеля, информация о категории отеля из открытых источников, фото- и видеоматериалы, демонстрирующие несоответствие (например, отсутствие

заявленных требований - бассейна, кондиционера, питания).

Для предъявления требований к туроператору об уменьшении стоимости тура необходимо обратиться с письменной претензией. 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.

В случае отказа в удовлетворении требования в судебном порядке, нужно будет обратиться в суд с иском заявлением о защите прав потребителя.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
Иркутской области» с использованием сайта
<https://fincult.info/>*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@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, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться 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. Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (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»



**УМЕНЬШЕНИЕ
СТОИМОСТИ ТУРА**

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

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