

### На что обратить внимание, приобретая турпутевку

Скоро пора осенних школьных каникул и многие родители задумались о совместном отдыхе с детьми. В предвкушении отдыха многие обращаются к туроператору или турагенту для подбора тура и приобретения путевки. В связи с этим Управление Роспотребнадзора по Магаданской области хочет обратить на некоторые моменты при оформлении туристского продукта.

#### Можно приобрести:

*пакетный тур* – сформирован туроператором и включает в себя, как правило, билеты, трансфер, проживание в гостинице и медицинскую страховку с установленной общей стоимостью;

*индивидуальный тур* – под ваши конкретные цели, нужды и потребности. Стоимость индивидуальных туров, как правило, существенно выше, и для таких туров отсутствуют акции и специальные предложения.

Договор на реализацию туристского продукта (путевки) заключается в письменной форме либо в форме электронного документа и обязательно должен содержать следующие условия:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, а также наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, финансовая ответственность которых не требуется в соответствии с законодательством);
- сведения о туристе, необходимые 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, категории гостиницы) 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 договора;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также требований о возмещении реального ущерба туристу за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в установленных случаях;
- информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о возмещении реального ущерба туристу за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;
- условие выдачи туристу, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую туроператором отдельно либо в составе туристского продукта электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно, либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту. Такой билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, и выдается туристу не позднее, чем за 24 часа до начала путешествия;
- условие выдачи туристу, приобретающему у туроператора услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе туристского продукта документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных с туристом и (или) иным заказчиком в договоре о реализации туристского продукта;

- договор о реализации туристского продукта должен также содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату либо возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

Расторжение договора с туроператором (турагентом) и возврат стоимости путевки.

Турист вправе в любое время отказаться от поездки и потребовать возврата денег за путевку, но лишь при условии оплаты фактически понесенных туроператором или турагентом расходов, связанных с организацией тура (бронирование билетов, гостиницы). Понесенные расходы туроператор (турагент) обязан подтвердить документально. Чем меньше таких расходов понес туроператор (турагент), тем большую часть стоимости путевки вернут туристу. Соответственно, в интересах туриста обратиться с заявлением об отказе от тура как можно раньше до момента начала путешествия.

Взыскание туроператором (турагентом) каких-либо штрафов за отказ от путевки недопустимо и противоречит действующему законодательству, даже если такое условие включено в договор.

Основанием для расторжения договора на реализацию туристского продукта является существенное изменение обстоятельств, к которому 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 другие обстоятельства). Такие обстоятельства необходимо будет подтвердить документально.

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

Расторгнуть договор на реализацию туристского продукта также можно при наличии следующих обстоятельств:

- стихийные бедствия и иные обстоятельства, свидетельствующие о возникновении угрозы безопасности жизни и здоровью человека в стране предполагаемого отдыха;
- в случае публикации Минэкономразвития России на своем официальном сайте сообщения о наличии угрозы безопасности в стране предполагаемого отдыха с предостережением от поездок вы вправе расторгнуть договор на приобретение туристского продукта в любое время до начала путешествия и рассчитывать на возврат полной стоимости путевки. При расторжении договора после начала путешествия вы сможете рассчитывать на возврат стоимости путевки в ее неиспользованной части;
- прекращение туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Указанные требования излагайте в письменной форме. В случае возникновения спора с исполнителем вы можете направить ему претензию, которую необходимо направить заказным письмом с уведомлением по юридическому адресу, указанному в выписке ЕГРЮЛ, или по месту нахождения индивидуального предпринимателя. В случае неудовлетворения турагентом/туроператором Ваших требований, Вы вправе обратиться в суд в порядке гражданского судопроизводства с исковым заявлением.