

Как правильно выбрать туроператора.

При выборе турфирмы можно руководствоваться следующими критериями:

- Положительные рекомендации друзей или родственников;
- Фирма достаточно хорошо известна на туристском рынке и имеет положительную репутацию.

Если Вы все-таки решили выбрать неизвестную турфирму, обратите внимание на следующие моменты, которые могут насторожить:

- Стоимость предлагаемого Вам турпродукта значительно дешевле большинства имеющихся на рынке предложений;
- Предлагаемый Вам турпродукт описывается лишь в общих чертах, без конкретизации деталей;
- Менеджеры турфирмы слабо ориентируются в направлениях и технологии туристского обслуживания. В этих случаях рекомендуем обратиться в другую турфирму и др.

Ну и, конечно же, немаловажно обратить внимание на то, что у любой организации или индивидуального предпринимателя должно быть свидетельство о государственной регистрации в налоговом органе и о внесении записи об этом в Единый государственный реестр. (Лицензию лица, предоставляющие услуги в области туризма, иметь не обязаны.) Как правило, копии указанных документов, заверенные печатью и подписью руководителя организации, вывешены в офисе компании.

Заключение договора.

В соответствии со статьей 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», реализация туристского продукта осуществляется исключительно на основании договора. Договор заключается в письменной форме и должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству в области защиты прав потребителей.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся: 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 финансовое 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.

Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

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

В зависимости от специфики выбранного тура, исполнитель обязан выдать туристу ряд документов. В пакет документов могут входить: туристский ваучер - это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания; страховой полис, которым предусматривается оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране (месте) временного пребывания; памятка – документ, содержащий необходимую информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах.

Предъявление претензий.

В случае, если мотивированные претензии появились в период путешествия, турист должен их предъявлять представителю турфирмы (отельному гиду своего туроператора). Турфирма при заключении договора должна предоставить Заказчику данные контактного лица (Ф.И.О., контактный телефон).

Если конфликт не удалось урегулировать, турист также может составить претензию в произвольной форме для подачи в турфирму по приезду.

Претензия в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее двадцати дней с момента окончания действия договора. Туристская организация обязана рассмотреть ее в течение десяти дней (ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в РФ").

От степени грамотности претензии во многом зависит, сумеет ли турист-потребитель добиться от турфирмы компенсации за перенесенные им неудобства. Если претензия составлена грамотно, скорее всего, руководство турфирмы постарается найти компромисс и удовлетворить требования туристов в досудебном порядке.

В тексте претензии потребитель должен:

- кратко изложить суть ситуации,
- использовать формулировку договора об оказании туристской услуги,
- делать ссылки на статьи Закона РФ "О защите прав потребителей",
- предъявлять обоснованные законом требования.

Претензию нужно составить в 2-х экземплярах. Один экземпляр претензии нужно оставить у себя - на нем представитель турфирмы должен сделать отметку (подпись), что претензия получена. Другой экземпляр остается в турфирме, к нему нужно приложить копии имеющихся документов (акта о вынужденной стоянке автобуса, счета о вынужденных расходах и др.). Если в турфирме откажутся принять претензию, ее нужно послать по почте заказным письмом с описью и уведомлением о вручении. Почтовую квитанцию и уведомление следует сохранить.

Если турфирма откажется выполнить требования в добровольном порядке, нужно обратиться с иском в суд. К исковому заявлению нужно приложить копии всех имеющихся документов (договора с турфирмой, претензии, и т.п.). Подать исковое заявление можно по месту нахождения ответчика или по месту жительства истца, а также по месту заключения или исполнения договора.

За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:

— в **Общественные приемные Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;**

— в **Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77;
E-mail: zpp.center@yandex.ru; VK: vk.com/zppnovgorod**

— на «горячую линию» **Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>, каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

