

## Что делать, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора.

В соответствии со ст. 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», турист имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении договора, турист имеет право предъявить претензию в турфирму по приезду.

Претензия в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее 20 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").

В соответствии с п.2 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения договора. Согласно п.3 ст. 17 при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Получить бесплатную консультацию юриста, помощь в написании претензии и искового заявления можно в Консультационном центре для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»

г. Курск, ул. Почтовая, д. 3

НАШ ТЕЛЕФОН:  
51-26-34



Консультационный центр  
для потребителей  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в  
Курской области»

## ПАМЯТКА

## ПОТРЕБИТЕЛЮ

## Рекомендации потребителям туристских услуг.



## **Термины и определения:**

**Турист** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях, без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

**Туристский продукт** - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

**Туроператор** - юридическое лицо, занимающееся деятельностью по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;

**Турагент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающийся деятельностью по продвижению и реализации туристского продукта.

### **Выбор турфирмы:**

1. Необходимо определить, кем является выбранная Вами турфирма – **турагентом или туроператором.**
2. Если турагент, то необходимо выяснить, с каким туроператором работает.

**Сведения о туроператоре должны быть указаны в договоре о реализации туристского продукта.** Это нужно, чтобы проверить сведения о данном туроператоре в Едином федеральном реестре туроператоров. Информация о них публикуется не реже одного раза в год Федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма в государственных печатных изданиях, а также размещается на сайте Ростуризма ([www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)).

3. Осуществление туроператорской деятельности на территории РФ допускается юридическим лицом при наличии у него **договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта или банковской гарантии** (ст. 4.1 Закона об основах туристской деятельности).
4. Туроператоры, зарегистрированные на территории РФ, должны иметь **финансовое обеспечение.** Это является гарантией возмещения туристам возможного ущерба.
5. Поинтересуйтесь, проходила ли фирма **добровольную сертификацию оказываемых услуг.** Это условие не является обязательным. Однако наличие сертификата «повышает» статус турфирмы. Не лишним будет дополнительно посмотреть в Интернете **отзывы потребителей об организации,** которая предлагает Вам тур.

**Помните,** заключая договор, Исполнитель обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о реализуемых услугах (туристском продукте), обеспечив возможность их правильного выбора.



**Внимательно** ознакомьтесь с информацией об услугах, которые включены в договор (т.е. которые Вами оплачены), и которые могут быть предоставлены Вам бесплатно. Можно попросить сотрудника турфирмы предоставить Вам этот перечень в письменном виде.

**Стоит знать,** что документами, подтверждающими оплату туристского продукта, могут быть либо **корешок туристской путевки** (бланка строгой отчетности, утвержденного приказом Минфина Российской Федерации от 09.07.2007 № 60н «Об утверждении формы бланка строгой отчетности» (зарегистрировано в Минюсте Российской Федерации 17.07.2007 № 9857), либо **кассовый чек.**

**Важно!** Получить информацию о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране пребывания. Поэтому перед выездом в страну желательно сделать необходимые профилактические прививки. Имейте в виду, что прививки необходимо сделать заранее, в некоторых случаях - за 3 месяца до поездки.