

Защита прав потребителей в сфере туризма



Одной из самых важных среди всех особенностей сферы услуг есть неспособность ощущать в полной мере конечный продукт, который она предоставляет. Продукт, предоставляемый ею – это не материального характера товар, который в случае чего, неисправности, можно вернуть или же обменять. Его качество не подтверждено сертификатами и сроком гарантии – любая ошибка либо недобросовестный исполнитель сведут саму услугу в статус ошибки года.

А период кризиса в стране в разы увеличил число недовольных потребителей в такой сфере как туризм – цены на услуги растут, а вот доходы населения резко падают вниз. Каждый планирует свой отдых, поездку за границу или в иную область заранее, откладывая по рублю на нее. И когда этот долгожданный миг настал – сама поездка приносит весьма неприятный осадок.

Как действующий закон защищает права туристов?

Когда вас заселяют в отель с отвратительным уровнем сервиса, а обещанные экскурсии канули в Лету, и вы не получили всего обещанного в полном объеме – в соответствии со ст. 29 303ПП требуйте от самого туроператора следующее:

1. Возврата определенной части денег, потраченных на поездку и возмещение в полном объеме всех трат, связанных с исправлением недостатков такой некачественной услуги.
2. Возврата в полном объеме денег в связи с существенными недостатками или же при отступлении от условий по туристическому договору.

3. Возмещение в полном объеме понесенных убытков и морального вреда, которые вы понесли в силу явных и непредусмотренных обстоятельств.

Чтобы получить такие выплаты – стоит в 20-дневный срок по факту прекращения туристического договора направить претензию самому туристическому оператору.

На протяжении 10 дней после получения петиции сам туроператор должен дать ответ о принятом решении – если он вас не устроил или же оператор вообще не дал ответ, вы смело можете идти в суд.

Если же сам клиент отказался от тура – исход такого отказа будет напрямую предопределен причиной такого отказа:

- Существенные изменения внешних обстоятельств – это и рост цен на транспортные перевозки или же болезнь самого туриста. В этом случае агентство вернет деньги, удержав траты на фактическую реализацию тура.
- Возникновение в действительности условий, которые прямо или же косвенно угрожают жизни и здоровью туриста – это потоп или же землетрясение, иные бедствия, природные и техногенные, военные действия. Если такая ситуация имела место до туристической поездки – деньги вернут в полном объеме, если же во время тура – только за неиспользованные его дни.
- Если отказ имел место без объяснения причин, например, образовались срочные дела – финансы вернут с учетом вычета затрат, которые несет туристическая фирма. Все остальные суммы – возвращают в полном объеме.

В процессе подготовки к туристической поездке, а также в ходе турне, сам турист имеет ряд прав:

- Прежде всего, свое право на информацию – полную и достоверную, обо всех правилах пребывания в стране, въезда/выезда, религии и обычаях, объектах природы и

архитектуры, защищенных законом.

- Личное право на свободу своего передвижения и свободного доступа ко всем туристическим ресурсам, учитывая при этом правила и ограничения, принятые в данной стране пребывания.
- Право на то, чтоб ему была обеспечена личная свобода и безопасность, соблюдены все права пользователя и потребителя, оказание первой помощи.
- Право требовать возмещения понесенных убытков и компенсации его морального вреда при полном или же частичном несоблюдении условий туристического договора.
- Право получить правовую помощь как резидента РФ в стране фактического пребывания, как и возможность иметь доступ к средствам связи.

До момента подписания договора об оказании туристических услуг и реализации самого тура – сам исполнитель, как и фактический потребитель обязаны письменно составить и визировать предварительный договор о том, что туристический продукт будет реализован. Сам договор о реализации туристической фирмой тура между сторонами будет признан законным, если его текст соответствуют следующим существенным условиям и такими есть:

- Полное название, а также сокращенная аббревиатура, фактический адрес нахождения и почтовый адрес, как и регистрационный номер туристического оператора.
- Существующий размер для туриста материального обеспечения, как и номер, дата, фактический срок действия туристического договора, а также страхования ответственности туристического оператора, гарантия банка. Сюда входит и данные – адрес, регистрационный номер и данные о компании, обеспечивающей туристу финансовое в туре обеспечение.
- Все данные о туристе, как и ином, если такой имеется, заказчике самого тура, полномочиях каждого из них, необходимых для полной реализации предоставляемого

продукта.

- Итоговая стоимость тура, интерпретированная в национальной валюте, если же сам тур прописывают в иностранной валюте – дополнительно указывают сумму, пересчитанную по курсу Нацбанка на данный курс валют.
- Данные о самом туре, его качественных характеристиках – местонахождении, маршруте и программе тура, условии проживании и питании, трансфере и наличии переводчика и гида, иных дополнительных услугах.
- Все права и обязанности каждой из сторон подписанного договора, основаниях для расторжения и условий изменения туристического договора.
- Все данные о сроках, процедуре предъявления претензий к фактическому исполнителю при несоблюдении последним условий подписанного договора.
- Данные о сроках, процедуре предъявления фактическим потребителем туристского продукта о выплате ему страховки по договору страхования, банковской гарантии, договору ответственности самого туристического оператора.

Также в договоре туристического тура приписывают и иные условия, как и срок оказания туристических услуг – это дата и время начала и окончания купленного путешествия, длительность последнего. Данные сроки будут оговорены уже между сторонами в индивидуальном порядке.