

Как не ошибиться с выбором тура. Советы потребителям туристических услуг



Выбор тура подразумевает выбор фирмы, реализующей туристический продукт. Туристические фирмы, функционирующие на территории Российской Федерации, делятся на два вида:

Туроператор - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта

Турагент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта

При выборе фирмы, осуществляющей реализацию тура, прежде всего, стоит обратиться к единому реестру туроператоров, представленному на сайте Федерального агентства по туризму (Ростуризм) по адресу <https://tourism.gov.ru/reestry/reestr-turoperatorov/>.

Согласно ст. 4.2. Федерального закона от 24 ноября 1996 г № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» реестр является федеральной информационной системой.

В единый федеральный реестр туроператоров вносятся следующие сведения о туроператоре:

- полное и сокращенное наименования туроператора на русском языке;
- адрес, место нахождения туроператора;
- сведения об учредителях туроператора;
- основной государственный регистрационный номер туроператора;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- фамилия, имя и отчество (в случае, если имеется) руководителя туроператора;
- размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия каждого договора страхования гражданской ответственности за неисполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта и (или) номер, дата и срок действия каждой банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, наименования, адреса, места нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора
- сфера туризма, в которой осуществляется туроператорская деятельность (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм);
- адреса, места нахождения обособленных подразделений туроператора, осуществляющих туроператорскую деятельность;
- адрес официального сайта туроператора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В отношении туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, в реестр также вносятся сведения:

- об общей цене туристского продукта в сфере выездного туризма за предыдущий год;
- о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма;
- о размере уплаченного вклада в резервный фонд;
- о количестве туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год, определяемом как итоговое количество туристов, которым в течение предыдущего календарного года туроператором оказаны услуги в сфере выездного туризма по каждому договору о реализации туристского продукта, заключенному туроператором или турагентом с туристом и (или) иным заказчиком туристского продукта;
- о фактическом размере фонда персональной ответственности туроператора, под которым понимается объем денежных средств, накопленных в фонде персональной ответственности туроператора по состоянию на 31 декабря отчетного года;
- о размере ежегодного вклада, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году.

Не лишним будет узнать у друзей и знакомых, услугами какой фирмы при покупке туров пользовались они. Это поможет составить своеобразный рейтинг реальных отзывов от потребителей туристических услуг. Вы будете знать, к какому туроператору обратиться можно, а к какому не стоит.

Сравните цены. Вероятно, стоит исключить из рассматриваемых вариантов самые дешевые предложения.

Когда вы определились с фирмой и туром, позвоните, а еще лучше - придите в офис фирмы лично. В ходе телефонного разговора сотрудник фирмы не должен отвечать уклончиво. Сотрудники надежных фирм на поставленные вопросы дают исчерпывающую информацию. При личном визите обратите внимание на обстановку офиса, на качество рекламной полиграфической продукции - все это говорит о благополучии фирмы.

Если выбор фирмы и тура сделан, пора переходить к составлению и подписанию договора. Договор составляется в письменной форме или в форме электронного документа, указанный договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24 ноября 1996 г № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 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 ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора, в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 вышеуказанного Федерального закона);
- 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, 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;

- 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;

- информация 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 требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 вышеуказанного Федерального закона);

- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о возмещении реального ущерба туристу и (или) иному заказчику за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера;

- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим 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 и оформленного на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан туристу и (или) иному заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

- условие выдачи туристу и (или) иному заказчику, приобретающим 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.

Будьте внимательны при прочтении и подписании договора, убедитесь, что в договоре отражены все значимые для вас условия поездки. Серьезное отношение к выбору тура и туроператора, а также внимательность при заключении договора – необходимые и важные шаги к отличному отпуску!