

При реализации туристского продукта туроператор, турагент, действуя в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика, вправе заключить с туристом или иным заказчиком в пользу туриста договор добровольного страхования имущественных интересов туриста (ст. 17 Федерального Закона от 24.11.1996 г. №132 «Об основах туристской деятельности в РФ»).

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, должен содержать следующие условия:

- полное и сокращенное наименование, адрес, место нахождения турагента;
- информацию о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, в том числе информация о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в Интернете, адрес электронной почты);
- информацию о том, что турагент является исполнителем;
- обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору;
- обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта;
- обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта.

При реализации турагентом туристского продукта турагент предоставляет туристу и (или) иному заказчику копию доверенности, выданной туроператором, на заключение от имени туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта.

Претензионный порядок

В случае если турагент (туроператор) нарушил свои обязательства по договору — не предоставил туристу отдых по приобретенной путевке, нарушил сроки, пре-

доставил предусмотренные путевкой услуги не в полном объеме или качества ниже, чем предусмотрено договором, несмотря на тот факт, что тур был приобретен через Интернет, согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (далее Закон) потребитель имеет право отказаться от путевки и расторгнуть договор. Если отдых фактически был проведен, потребитель вправе требовать возмещения убытков и компенсацию за понесенные неудобства (ст. 15, 29 Закона).

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

Претензию целесообразно передать уполномоченному представителю туроператора (турагента) лично, получив от него отметку о получении (Ф.И.О. сотрудника, дата, подпись, печать), либо отправить заказным письмом с уведомлением о вручении с описью вложения.

Важно! При покупке тура через Интернет стоит внимательно относиться к выбору туроператора, изучить отзывы других туристов о нем, проверить состоит ли он в **едином федеральном реестре туроператоров**.

Важно! Претензионный порядок. С 01.01.2017 г. в соответствии с новой редакцией п.п. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» основанием для проведения внеплановой проверки является: «нарушение прав потребителей (в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, **при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены**)».

В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ С ПИСЬМЕННОЙ ЖАЛОБОЙ В УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО Г. МОСКВЕ

129626, г. Москва, Графский пер., д. 4/9

8 (495) 785-37-41

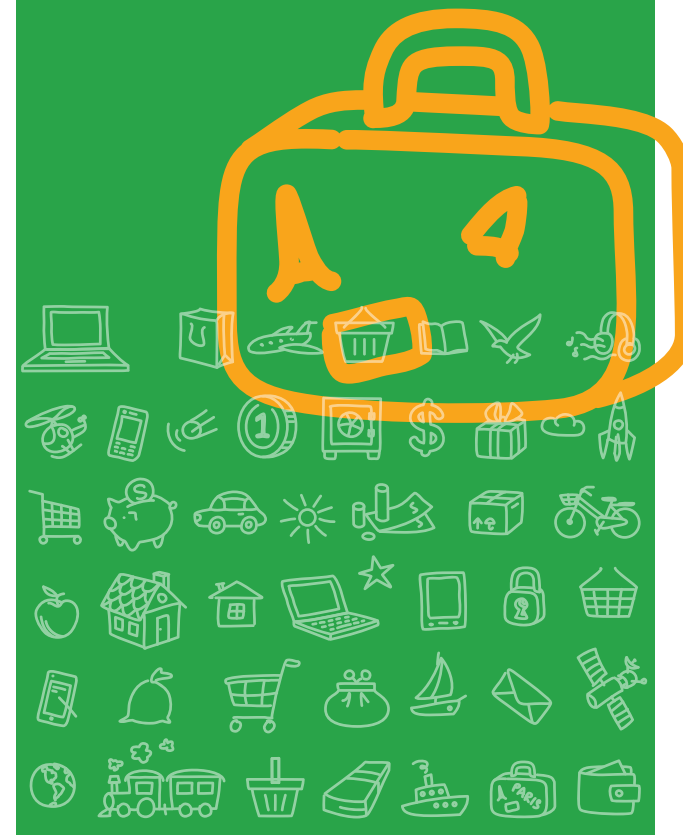
uprav@77.rosпотребнадзор.ru



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



Покупка тура через Интернет



Основными документами, регулирующими вопрос интернет-торговли в сфере туристических услуг, являются Гражданский кодекс РФ, Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный Закон от 24.11.1996 г. №132 «Об основах туристской деятельности в РФ», Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 «Правила продажи товаров дистанционным способом», Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта».

Покупка тура через Интернет

Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта определяется Правительством Российской Федерации. Реализация туристского продукта может осуществляться как туроператором, так и турагентом. Деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере выездного туризма, должны быть **членами объединения туроператоров (единый федеральный реестр туроператоров)** в сфере выездного туризма, действующего в соответствии с настоящим Федеральным законом, и иметь фонд персональной ответственности туроператора. Данные требования также применяются в отношении юридических лиц, реализующих на территории Российской Федерации туристский продукт, сформированный иностранным туроператором. Запрещается осуществление туроператорской деятельности юридическим лицом, сведения о котором отсутствуют в **едином федеральном реестре туроператоров**, а также осуществление туроператором туроператорской деятельности в определенной сфере туризма (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм), сведения о которой в отношении такого туроператора отсутствуют в едином федеральном реестре туроператоров. Прежде чем приобретать путевку через Интернет, стоит убедиться в том, что туроператор является членом объединения туроператоров и внесен в единый федеральный реестр туроператоров уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (РОСТУРИЗМ).

Туроператор обязан размещать информацию о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию

туристского продукта, сформированного туроператором, на своем официальном сайте в Интернете. К выбору туроператора нужно подойти с максимальной ответственностью, так как от этого напрямую зависит комфорт туриста в путешествии. Согласно ст. 10 Федерального Закона от 24.11.1996 г. №132 «Об основах туристской деятельности в РФ» реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа между туроператором и туристом.

При покупке путевки через Интернет договор заключается в электронном виде.

Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. Условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта.

Договор о реализации туристского продукта должен содержать существенные условия:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- 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;
- информация о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора;
- 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 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.