

Угроза жизни и здоровью в путешествии, что делать потребителю?



Выезжая в путешествие за рубеж, Вы не можете предвидеть наступление тех или иных форс-мажорных обстоятельств.

Прибывая в страну отдыха, через какое-то время Вы узнаете о существовании угрозы жизни и здоровью туристов, опасности причинения вреда имуществу в месте назначения.

Возникает вопрос, что делать, если вы уже находитесь на территории иностранного государства, где «с сегодняшнего дня» отдыхать не рекомендовано и даже опасно?

Вы имеете право расторгнуть договор о реализации туристского продукта.

Данное право вступает в силу в момент возникновения угрозы безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, о чем уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере туризма и туристской деятельности (Министерство экономического развития Российской Федерации) информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации согласно статье 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Расторжение договора

До начала путешествия - вы вправе потребовать возврата полной стоимости путевки. Туроператор (или турагент) в таких случаях не вправе требовать от туриста возмещения фактически понесенных расходов (затрат), связанных с исполнением своих обязательств по договору о реализации туристского продукта.

После начала путешествия - вы тоже можете рассчитывать на возврат денежных средств, однако лишь в неиспользованной части тура: денежные

средства возвращаются в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

Некоторые туроператоры (турагенты) включают в договор о реализации туристского продукта условия, ограничивающие право туриста на отказ от договора – например, условия об уплате неустойки, штрафные санкции за отказ от тура, условия о невозможности расторгнуть договор в одностороннем порядке.

Обратите внимание, что подобные условия являются неприемлемыми, поскольку ущемляют права потребителей.

Требование о расторжении договора купли-продажи туристского продукта, заявляемое в связи с возникновением угрозы жизни, здоровью и имуществу туриста, составляется в письменной форме и направляется туроператору.

Если турист уже находится на территории государства, в котором возникла угроза жизни и здоровью пребывающих там туристов, в целях прерывания тура и возвращения в Россию ему нужно обратиться к представителю своего туроператора в данном государстве.

Представителю туроператора также необходимо заявить (письменно) о расторжении договора об оказании туристской услуги в связи с возникновением обстоятельств, при которых существует угроза жизни и здоровью туриста.

При этом туристам, находящимся в государствах, в которых существует угроза их жизни и здоровью, рекомендуется принимать все необходимые меры, направленные на обеспечение личной безопасности, и без необходимости не покидать территории гостиничных комплексов и иных мест временного размещения, пока туроператор не организует трансфер к аэропорту вылета.

В случаях возникновения чрезвычайных ситуаций Российская Федерация принимает меры по защите интересов российских туристов за пределами Российской Федерации, в том числе меры по их эвакуации из страны временного пребывания. В такой ситуации туристу необходимо незамедлительно обратиться в посольство или консульство Российской Федерации по телефонам, указанным в договоре о реализации туристского продукта.

Туристы, предполагающие совершить путешествие в страну временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

В случае отказа туроператора от расторжения договора и (или) возврата денежных средств вы можете направить ему досудебную претензию.

В случае невозможности урегулирования спора в досудебном порядке обратитесь в суд с исковым заявлением.

Желаем Вам приятного путешествия!