

## Путевка туриста



Многие граждане, экономя время для подбора тура и приобретения туристической путевки, обращаются к туроператору или турагенту.

В нашей статье мы расскажем, на что обратить внимание, приобретая путевку на отдых.

Можно приобрести:

Пакетный тур – сформированный туроператором и обычно включающий в себя билеты, трансфер, проживание в гостинице и медицинскую страховку с установленной общей стоимостью.

Индивидуальный тур - под ваши конкретные цели, нужды и потребности. Стоимость индивидуальных туров, как правило, существенно выше, и для таких туров отсутствуют акции и специальные предложения.

Договор о реализации туристского продукта (турпутевки) заключается в письменной форме либо в форме электронного документа и обязательно должен содержать следующие условия:

- 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, финансовое обеспечение ответственности которых не требуется в соответствии с законодательством);

- сведения о туристе, необходимые для реализации туристского продукта; общая цена туристского продукта в рублях;

- информация о потребительских свойствах туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания (месте нахождения, категории гостиницы) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- права, обязанности и ответственность сторон договора;

- условия изменения и расторжения договора;

- сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;

- информация о порядке и сроках предъявления туристом 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 за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в установленных случаях;

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

- 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. Такой билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, и выдается туристу не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

- условие выдачи туристу, приобретающему 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;

- сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату либо возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая, или сведения об отсутствии договора добровольного страхования.

Расторжение договора с туроператором (турагентом) и возврат стоимости путевки

Турист вправе в любое время отказаться от поездки и потребовать возврата денег за путевку, но лишь при условии оплаты фактически понесенных туроператором или турагентом расходов, связанных с организацией тура

(бронирование билетов, гостиницы и прочее). Понесенные расходы туроператор (турагент) обязан подтвердить документально.

Чем меньше таких расходов понес туроператор (турагент), тем большую часть стоимости путевки вернут туристу.

Соответственно, в интересах туриста обратиться с заявлением об отказе от тура как можно раньше до момента начала путешествия.

Взыскание туроператором (турагентом) каких-либо штрафов за отказ от путевки недопустимо и противоречит действующему законодательству, даже если такое условие включено в договор.

Туроператор (турагент) также вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта при существенном изменении следующих обстоятельств:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, которые необходимо будет подтвердить документально).

При каких обстоятельствах можно расторгнуть договор о реализации туристского продукта?

Стихийные бедствия и иные обстоятельства, свидетельствующие о возникновении угрозы безопасности жизни и здоровью человека в стране предполагаемого отдыха. В случае публикации Федеральным агентством по туризму на своем официальном сайте сообщения о наличии угрозы безопасности в стране предполагаемого отдыха с предостережением от поездок вы вправе расторгнуть договор о приобретении туристского продукта в любое время до начала путешествия и рассчитывать на возврат полной стоимости путевки. При расторжении договора после начала путешествия вы сможете рассчитывать на возврат стоимости путевки в ее неиспользованной части.

Прекращение туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта.

Соответствующие требования направляете в письменной форме. В случае возникновения спора с туроператором (турагентом) вы можете направить ему досудебную претензию.