**Памятка для туристов, пользующихся услугами туристических компаний**

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ, «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452.

***Подготовка к поездке***

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации необходимая и достоверная информация представляется сотрудником туристической фирмы при заключении договора о реализации туристского продукта.

**Рекомендуем внимательно ознакомиться:**

· с условиями договора (копию*договора с туристической компанией необходимо взять с собой в поездку!),*

· со сроками и порядком внесения оплаты,

· со сроками представления необходимых документов,

· с описанием потребительских свойств туристского продукта, характеристиками перевозки и размещения, условиями страхования,

· с программой пребывания,

· с иной информацией, отраженной в условиях договора о реализации туристского продукта и сопроводительных документах.

Общепринятые условные обозначения, а также условия представления услуг могут быть дополнительно разъяснены сотрудником туристической фирмы.

При заключении договора о реализации туристского продукта следует уточнить у сотрудника туристической фирмы:

· порядок и сроки получения перевозочных документов.
***ВАЖНО!****В пакете документов, который Вы получаете в туристической компании, должны быть билеты к месту временного пребывания и обратно.*

· время прибытия в аэропорт, на железнодорожный вокзал или к отправлению автобуса,

· иные условия перевозки,

· условия страхования (медицинского страхования, страхования «от невыезда»), размер страхового покрытия, порядок действий при наступлении страхового случая,

**·**характеристики и особенности средства размещения (гостиницы, отеля), время заселения в отель и время освобождения номеров.

**При получении документов (в том числе туристского ваучера, авиа- или железнодорожных билетов) следует проверить их комплектность, содержание, правильность указанных в документах данных и написание фамилий и немедленно уведомить турфирму об обнаруженных в документах недостатках или несоответствиях.**

**За день до начала путешествия рекомендуется уточнять у сотрудников турфирмы полетные данные и аэропорт вылета, вокзал и время отправления поезда, иные существенные данные.**

При поездке в визовые страны необходимо уточнить перечень документов, необходимых для оформления визы и заблаговременно их представить.

При транзите через территорию других государств необходимо уточнить, необходимо ли оформление виз для транзита.

Следует проверить срок действия заграничного паспорта каждого из туристов - в зависимости от конкретной страны необходимый остаточный срок действия заграничного паспорта может составлять от 3 до 6 месяцев. Кроме того, рекомендуется проверить соответствие действительности записей в паспортах и иных документах, наличие подписей и состояние оттисков печати на соответствующих страницах и фотографиях, отсутствие исправлений, подчисток.

При выезде за границу (в т.ч. в страны бывшего СССР) необходимо удостовериться в отсутствии у всех участников путешествия неисполненных обязательств на территории Российской Федерации (в т.ч. по неисполненным решениям судов, связанных с оплатой штрафов ГИБДД, алиментов, иных платежей).

Следует ознакомиться, а при возникновении вопросов - дополнительно уточнить у сотрудника турфирмы правила выезда за границу несовершеннолетних детей, своевременно оформлять необходимые для их выезда документы (в т.ч.  согласие на выезд несовершеннолетнего за пределы Российской Федерации).

Рекомендуется уточнять у сотрудника турфирмы правила вывоза с территории Российской Федерации денежных средств в рублях и в иностранной валюте.

Информация, актуальная на момент совершения поездки, размещена на официальном сайте Федеральной таможенной службы Российской Федерации в сети Интернет по адресу: <http://fl.customs.ru/>

Следует получить у сотрудника туристической фирмы информацию о наличии или отсутствии в стране (месте) временного пребывания обстоятельств, создающих угрозу жизни или безопасности туристов.

Сообщения о наличии соответствующих угроз публикуются на официальном сайте Федерального агентства по туризму (Ростуризм) в сети Интернет по адресу: <http://www.russiatourism.ru/>

***Задержка и отмена авиарейса***

Согласно общим правилам ответственности перевозчика за задержку отправления пассажира, установленным п. 1 ст. 795 ГК РФ, за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

В соответствии со ст. 120 Воздушного кодекса Российской Федерации (далее - ВК РФ) за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда\* за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

При решении вопроса о том, явилось или не явилось неисполнение обязательства по перевозке прямым следствием так называемой непреодолимой силы, необходимо исходить из ее определения, приведенного в п. 3 ст. 401 ГК РФ, т.е. из фактического наличия «чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств».

Бремя доказывания существования обстоятельств, освобождающих перевозчика от ответственности перед пассажиром, также как и отсутствия связанной с этим вины, в любом случае - прямая обязанность перевозчика, которая не может быть переложена на пассажира (см. в этой связи также положения п. 2  ст.  401 ГК РФ и п. 4 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Особо следует иметь в виду, что п. 2 ст. 795 ГК РФ закреплено правило, согласно которому «в случае отказа пассажира от перевозки из-за задержки отправления транспортного средства перевозчик обязан возвратить пассажиру провозную плату».

В целях досудебного взыскания штрафа, предусмотренного ст. 120 ВК РФ, перевозчику пассажиром в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя предъявляется претензия в соответствии со ст. 124 ВК РФ. Причем согласно положениям ст. 126 ВК РФ при внутренних воздушных перевозках претензии могут быть предъявлены в течение шести месяцев.

Кроме того, поскольку в условиях задержки авиарейсов со стороны перевозчиков могут допускаться помимо прочего нарушения прав пассажиров на информацию, в целях выявления и своевременного пресечения связанных с этим противоправных действий следует иметь в виду, что положениями п. 1 ст. 106 ВК РФ закреплена обязанность перевозчика не только по организации обслуживания пассажиров воздушных судов, но и по обеспечению их точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах.

Согласно требованиям п. 72 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 (далее - ФАП), регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов, а чартерные рейсы - в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок. При этом п. 73 ФАП определены требования к информации по каждому регулярному рейсу, которым должно отвечать опубликованное расписание движения воздушных судов.

В случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом (п. 74 ФАП).

Информация о задержке или отмене рейса, а также о причинах задержки или отмены рейса доводится до пассажиров перевозчиком или организацией, осуществляющей аэропортовую деятельность (обслуживающей организацией), непосредственно в аэропорту в визуальной и/или акустической форме (п. 92 ФАП).

При этом в соответствии с требованиями п. 99 ФАП при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

· предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

· два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

· обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

· обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

· размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

· доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

· организация хранения багажа.

Все эти услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

***Расторжение договора***

При расторжении договора о реализации туристского продукта по инициативе туриста возврат денежных средств осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, которые не должны противоречить требованиям закона.

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» условия отказа от поездки являются существенными условиями договора и в обязательном порядке указываются в договоре о реализации туристского продукта.

Существенным нарушением условий договора о реализации туристского продукта признается нарушение, которое влечет для туриста и (или) иного заказчика такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении договора. К существенным нарушениям туроператором договора о реализации туристского продукта относятся:

· неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

· наличие в туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности туристского продукта. Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен туристом туроператору либо туроператору и страховщику (гаранту) совместно. Выплата страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии **не лишает туриста права требовать от туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.**

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона № 2300-1 потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения договора. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (при цене иска менее 1 млн. руб.).

***Предъявление претензий***

Претензии по качеству услуг предъявляются туроператору в течение 20 дней после окончания срока действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней.

При наличии недостатков в оказываемых услугах рекомендуется собрать максимальное количество документов в подтверждение своих требований:

· фотографии, заявления с отметками об их принятии,

· акты, подписанных туристами и (или) представителями принимающей стороны.

***Финансовое обеспечение туроператора***

Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предусматривает обязательное наличие финансового обеспечения у туроператоров.

Сведения о туроператорах, их реестровом номере, финансовом обеспечении указываются в договоре о реализации туристского продукта, а также содержатся в открытом доступе на сайте: <http://www.russiatourism.ru/>

В случае неисполнения туроператором своих обязательств, турист вправе обратиться к организации предоставившей финансовое обеспечение (страховщику или гаранту) с требованием о выплате страхового возмещения.