

# ПАМЯТКА ДЛЯ ТУРИСТОВ

## КАК ВЫБРАТЬ НАДЕЖНУЮ ТУРФИРМУ И НЕ ИСПОРТИТЬ СВОЙ ОТПУСК

### 1. ВЫБОР ТУРФИРМЫ

- **Туроператор или турагентство**

На туристическом рынке работают два вида организаций: туроператоры - компании, которые сами занимаются формированием туров, и турагентства – они продают готовые туры одного или разных туроператоров.

Если покупаете путевку в турагентстве, то сведения о туроператоре, который будет нести ответственность за качество вашего будущего отдыха, обязаны предоставить еще до заключения договора.

Ответственность за качество турпродукта перед вами будет нести именно туроператор.

Если вы заключаете договор в туристическом агентстве, то и денежные средства за тур вы обязаны оплатить турагенту. Советуем получить от туроператора подтверждение того, что средства за ваш тур дошли до туроператора – просто позвоните в его офис и попросите подтверждение оплаты.

- **Стаж работы турфирмы**

Как показывает практика, красивый офис, отзывчивые и осведомленные сотрудники, длительный опыт работы фирмы на туристическом рынке уже не являются показателями стабильности ее работы. Хотя они, и не без оснований, могут говорить о ее надежности, т.к. смогут уберечь вас от явных мошенников, которые открывают туристические «конторки» на два-три месяца, за счет демпинговых ценовых предложений быстро привлекают доверчивых клиентов и исчезают с их деньгами.

Поэтому «стаж» работы турфирмы необходимо проверить. Такие сведения можно получить из Единого государственного реестра юридических лиц. Доступ к нему открыт для любого желающего на сайте Федеральной налоговой службы: <http://egrul.nalog.ru/>. Здесь же имеет смысл уточнить сведения о составе учредителей, юридическом адресе организации. Советуем обращать внимание на нахождение по одному и тому же юридическому адресу нескольких юридических лиц с похожими названиями, одними и теми же учредителями. Желательно поинтересоваться последними изменениями в учредительных документах, т.к. недавняя смена собственников (учредителей) организации, как это часто бывает, может привести к резко негативной для туристов ситуации, вплоть до ее банкротства.

- **Народные рекомендации**

Не будет излишним расспросить своих знакомых и друзей – может быть у них уже был опыт «общения» с этой турфирмой, а также поискать отзывы в интернете – это известный и проверенный способ, но доверять особо восторженным или через чур ругательным отзывам не советуем.

- **Федеральный реестр туроператоров**

Проверьте, внесены ли сведения о туроператоре в федеральный реестр. Причем не стоит доверять информации, предоставленной вам непосредственно в турфирме. Недавно из Реестра было исключено 676 компаний, а это значит, что эти туроператоры уже не имеют права работать на рынке туристических услуг. Однако об этом недобросовестные компании предпочитают умалчивать.

Реестр туроператоров размещен на официальном сайте Федерального агентства по туризму (Ростуризм): <http://reestr.russiatourism.ru/>.

Из него, в частности, можно получить сведения об адресе официального сайта туроператора, об адресах его структурных подразделений, которые вправе осуществлять туроператорскую деятельность.

- **Финансовое обеспечение туроператора**

В Реестре есть сведения и о финансовом обеспечении туроператора. Рекомендуем изучить их внимательно.

Финансовое обеспечение – это обязательное условие туроператорской деятельности.

Существует два вида финансового обеспечения:

- банковская гарантия (в случае возникновения у туроператора проблем компенсацию туристам выплачивает банк);

- страхование гражданской ответственности (за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств туроператора с туристами «расплачивается» страховая компания).

Важно понять, каков размер финансового обеспечения туроператора, для того чтобы, пусть косвенно, но оценить его надежность. Сейчас минимальный размер обеспечения для компаний, отправляющих туристов за рубеж составляет 10 миллионов рублей. Но при этом существуют туроператоры, имеющие гарантию более 100 миллионов рублей.

Обратите внимание на срок действия финансового обеспечения. Если срок действия закончен, то туроператор работает незаконно, а при возникновении проблем, получить компенсацию будет невозможно.

Важное значение имеет и местонахождение страховой компании или банка-гаранта. Ведь в случае неисполнения туроператором своих обязательств, вам придется обращаться по указанному адресу с требованием о выплате страхового возмещения. А если это - 200 км от вашего города?

В Реестре отображается и сфера деятельности туроператора - внутренний туризм, международный выездной, международный въездной туризм.

Если сфера деятельности туроператора - выездной туризм, проверьте его членство в Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ». Все туроператоры, работающие на рынке выездного туризма должны быть ее членами.

Проверить туроператора можно на официальном сайте Ростуризма <http://reestr.russiatourism.ru/> или непосредственно на сайте Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» <http://www.tourpom.ru/>.

Если туроператор является членом Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ», вы сможете рассчитывать на участие этой организации в разрешении ваших проблем в экстренном случае (когда туроператор неплатежеспособен, не выполняет свои обязательства и т.д.).

## 2. ДОГОВОР С ТУРФИРМОЙ

В соответствии с законодательством необходимая и достоверная информация о туре должна быть представлена потребителю сотрудником туристической фирмы при заключении договора о реализации туристского продукта.

Договор с туристом заключается в письменной форме и в нем должны быть отражены все существенные для вас условия. Всё должно быть четко прописано и не вызывать двойного толкования. Уточняйте все детали размещения и сроки пребывания в отеле, попросите ознакомить с номерным фондом бронируемого отеля, расчетным часом и другими особенностями. Если какие-то из условий имеют для вас особое значение – попросите четко сформулировать их в договоре, заявке или листе бронирования. Зачастую турфирмы включают в договор условие о возможности замены отеля. Если вы найдете такие слова: «имеет право заменить отель на равнозначный», имейте в виду, что вместо обещанного отеля в центре города (или на берегу моря) вас могут поселить в отель той же «звездности», но на окраине города (или в километре от моря). А доказать, что туроператор вам предоставил не то, что обещал, будет очень сложно, если это не зафиксировано в договоре. Помните, устные обещания сотрудников турфирмы не имеют юридической силы!

Обратите внимание на то, чей турпродукт вы покупаете. Одна из исчезнувших этим летом турфирм, как говорят в Ростуризме, в последнее время довольно много занималась агентскими продажами, то есть продавала не свой туроператорский продукт, а туры других компаний. А они не подлежат денежному возмещению страховой компанией этой турфирмы, ответственность за них несет «собственник» тура, а информация о нем должна быть в договоре.

Поэтому до подписания договора вы имеете право внимательно ознакомиться:

- с условиями договора;
- со сроками и порядком внесения оплаты;
- со сроками представления необходимых документов;
- с программой пребывания, маршрутом, условиями проживания (место нахождения отеля, его категория) и питания, перевозкой в стране временного пребывания, наличием экскурсовода (гида), а также с дополнительными услугами;
- с иной информацией, отраженной в условиях договора о реализации туристского продукта и сопроводительных документах.

До подписания договора уточните порядок и сроки получения документов на тур (билеты, ваучеры и т.п.).

При подписании договора постарайтесь следовать следующим правилам:

1. Прочитайте договор - даже если у вас минимум времени, и вы думаете, что «все равно ничего в этом не понимаете». Не позволяйте сотруднику турфирмы торопить себя с подписанием договора (в случае особой настойчивости лучше сказать, что приедете для оформления договора повторно или вообще отказаться от его оформления).

2. При чтении договора у вас обязательно возникнут вопросы касательно пунктов договора. Не бойтесь задавать их сотруднику фирмы.

3. Обратите внимание на наименование турфирмы (туроператора или турагента) – ее наименование в шапке договора должно совпадать с наименованием организации указанной: на последнем листе договора, на круглой печати, которая скрепляет договор, на документах об оплате, которые вам выдадут.

4. Проверь наличие в договоре полных сведений о туроператоре, о его внесении в

федеральный реестр, о его финансовом обеспечении и порядке его выплаты.

5. Платите деньги только после получения подтверждения от туроператора о бронировании отеля и иных услуг – требуйте предъявить вам это подтверждение.

6. Изучите выданные вам документы о приеме денег. Турпутевка или приходно-кассовый ордер должны иметь круглую печать фирмы - наличие штампа «оплачено» не является подтверждением оплаты. Уплаченные вами по договору денежные средства (в соответствии с общей стоимостью, указанной в путевке) должны быть полностью отражены в платежном документе (кассовой чеке, турпутевке или приходно-кассовом ордере). В противном случае при расторжении договора или получении страхового возмещения трудно будет доказать, что вы передали турфирме денежную сумму в ином размере.

7. В случае если до заключения договора с вами был заключен предварительный договор, проследите, чтобы его условия без изменений были перенесены в основной договор. Некоторые недобросовестные турфирмы при заключении основного договора снижают категорию размещения, условия проживания, количество дней (ночей) пребывания, оставляя прежней цену турпродукта.

8. Договор должен быть подписан руководителем туристической компании (директором) или менеджером, который имеет на это полномочия. Если в вашем случае на договоре стоит подпись менеджера, то требуйте выдать вам копию доверенности, в которой подтверждаются полномочия менеджера на подписание договора (доверенность должна быть подписана руководителем турфирмы). Проверьте срок действия этой доверенности. Копия доверенности должна быть заверена синей («живой») печатью организации. Помните, в случае возникновения проблем и судебного разбирательства вам потребуются доказательства. Простая копия (без «живой» печати), скорее всего, не будет принята судом в качестве доказательства.

### **3. ЕСЛИ НА ОТДЫХЕ ВОЗНИКЛИ ПРОБЛЕМЫ**

Турист, находящийся за пределами Российской Федерации, вправе потребовать обеспечения экстренной помощи за счет средств компенсационного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ». Оказание экстренной помощи включает в себя:

- перевозку туриста в место окончания путешествия по усмотрению объединения туроператоров авиатранспортом, железнодорожным транспортом, автомобильным транспортом, водным транспортом;
- обеспечение временного проживания туриста в гостинице или ином средстве размещения на срок до начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия - если период вынужденного ожидания перевозки составляет более 12 часов;
- доставку туриста от места расположения гостиницы в стране временного пребывания до пункта начала осуществления перевозки к месту окончания путешествия (трансфер);
- организацию питания туриста с учетом физиологических норм питания человека;
- обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;
- обеспечение хранения багажа.

Для получения помощи необходимо обратиться в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» (<http://www.tourpom.ru>) по телефонам: +7-495-981-5149, +7-800-100-4194 (круглосуточно), сообщив следующие сведения:

- фамилию, имя и отчество туриста (туристов);

- адрес места нахождения туриста (туристов);
- номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);
- контактную информацию автора обращения;
- обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Решение об оказании вам экстренной помощи (или об отказе в ее оказании) должно быть принято в течение 24 часов и доведено до автора обращения немедленно всеми доступными средствами связи.

Удерживать туриста либо его документы в случае неоплаты туроператором его размещения в отеле администрация отеля не имеет права. Если же такое случилось – обращайтесь к представителю принимающей стороны либо в Консульство РФ, находящееся в стране пребывания.

Если туроператор не оплатил отель и иные обещанные услуги, и вам пришлось это сделать повторно, сохраняйте все документы, подтверждающие такие расходы. На основании этих документов после возвращения вы сможете предъявить требование о возмещении расходов с туроператора и страховой компании солидарно.

#### **4. КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ**

- Федеральное агентство по туризму (Ростуризм): <http://russiatourism.ru/feedback/>
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор): <http://rosпотребнадзор.ru/feedback/new.php>

#### **5. КАКИЕ ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ МОЖНО ИЗУЧИТЬ**

- Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в РФ”
- Закон “О защите прав потребителей”
- Воздушный кодекс РФ
- Федеральный Закон “О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию”
- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

#### **6. ГДЕ ПОЛУЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ**

- Официальный сайт Ростуризма: <http://russiatourism.ru/>
- Официальный сайт Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»: <http://www.tourpom.ru/>.
- Официальный сайт Федеральной таможенной службы России: <http://www.fl.customs.ru>
- Официальный сайт Федеральной миграционной службы России: <http://www.fms.gov.ru>