

## **Памятка потребителю по выбору турфирмы**

### **1. Как выбрать турфирму?**

При выборе турфирмы необходимо иметь в виду, что одним из критериев выбора турфирмы может быть опыт работы компании на рынке туристских услуг и квалификация сотрудников турфирмы. Так, например, 30% сотрудников штата организации, осуществляющей туроператорскую деятельность должны иметь согласно выше указанному положению опыт работы в туризме не менее 5 лет или специальное туристское образование. Сотрудники организации (не менее 20%), осуществляющей турагентскую деятельность должны иметь имеют опыт работы в туризме не менее 3 лет или специальное туристское образование. При выборе турфирмы можно также руководствоваться следующими критериями:

- Имеется положительный опыт общения с туркомпанией, например, когда услугами фирмы пользовались друзья или родственники;
  - фирма достаточно хорошо известна на туристском рынке и имеет положительную репутацию.
- Если Вы все-таки решили выбрать неизвестную турфирму, обратите внимание на следующие моменты, которые могут насторожить:
- стоимость предлагаемого Вам турпродукта отличается более чем на 100 у.е.;
  - менеджеры турфирмы слабо ориентируются в направлениях, турпродуктах и технологии туристского обслуживания. В этих случаях рекомендуем обратиться в другую турфирму.

### **2. Как обезопасить себя от различных неприятностей при покупке путевок?**

При посещении турфирмы обратите внимание на следующие требования, предъявляемые к оборудованию офиса:

- наличие вывески, содержащей информацию о полном фирменном наименовании туроператора/ турагента, его юридическом адресе, графике работы;
- наличие оборудованных рабочих мест для персонала;
- наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности;
- наличие стульев (кресел) для обслуживания просителей;
- наличие технических средств (средств связи, компьютеров, копировальной и множительной техники и пр.);
- наличие рекламных проспектов, каталогов, подобранных по турам.

В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» и ГОСТом 50690-2000 в офисе компании в доступном для обозрения месте должен быть оформлен информационный стенд для потребителей, на котором должна быть размещена следующая информация:

- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица или предпринимателя без образования юридического лица,
- копия сертификата соответствия, лицензия на применение знака соответствия (в случае наличия сертификата, поскольку сертификация туруслуг носит добровольный характер);
- общие правила реализации туристского продукта,
- бланки документов, оформляемых при реализации турпродукта (образцы договора, путевки, заявки на бронирование, памятки и др.);
- информация о режиме работы и реализуемых им (работах, услугах).

### **3. Оформление договора**

В соответствии со статьей 10 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» реализация туристского продукта осуществляется исключительно на основании договора. Договор заключается в письменной форме и должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству в области защиты прав потребителей. К существенным условиям договора относятся: информация о туроператоре или турагенте (продавце), включая его юридический адрес и банковские реквизиты; сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

информация о туроператоре, его юридический адрес и банковские реквизиты; достоверная информация о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов, о результатах сертификации туристского продукта; дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок встречи, проводов и сопровождения туристов; права, обязанности и ответственность

сторон; розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты;  
минимальное количество туристов в группе, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;  
условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;  
порядок и сроки предъявления претензий туристом. Иные условия договора определяются по соглашению сторон. Турист вправе требовать от туроператора или турагента оказания ему всех услуг, входящих в тур, независимо от того, кем эти услуги оказываются. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.  
К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия;  
недобор указанного в договоре минимального количества туристов в группе, необходимого для того, чтобы путешествие состоялось;  
непредвиденный рост транспортных тарифов;  
введение новых или повышение действующих ставок налогов и сборов;  
резкое изменение курса национальных валют. Конкретные условия путешествия, розничная цена туристского продукта указываются в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором или турагентом. Туристская путевка является письменным акцептом оферты туроператора или турагента на продажу туристского продукта и неотъемлемой частью договора, а также документом первичного учета туроператора или турагента.

#### **4. Возмещение убытков при расторжении договора**

Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.  
Урегулирование взаиморасчетов между туроператором или турагентом, направляющим туриста, и туроператором по приему или лицами, предоставляющими конкретные услуги, входящие в тур, осуществляется на основании туристского ваучера. В случае, если в добровольном порядке претензия не удовлетворена, потребитель имеет право обратиться в органы защиты прав потребителей или в суд по месту нахождения истца или ответчика, также направить жалобу в Лицензирующий орган.

#### **5. Предоставление информации**

В соответствии с действующим законодательством турфирма (исполнитель, продавец) обязана своевременно предоставить полную и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Турфирма, реализующая турпродукт, обязана также предоставить туристу памятку, в которой содержится достоверная информация о правилах временного пребывания в конкретной стране, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды. Также турфирма обязана предоставить информацию о странах, не рекомендуемых для выезда или представляющих опасность для жизни и здоровья. В соответствии с действующим законодательством и международными конвенциями при подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

- необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи. Потребитель имеет право на то, чтобы туристские услуги были безопасны для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняли вреда имуществу потребителя. Средства размещения, транспортные средства для перевозки туристов и экскурсантов, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемые

туристам, должны соответствовать требованиям безопасности, установленными нормативными (правовыми) актами страны (места) временного пребывания туристов. Организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь инструкции, включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, и журнала проведения с ними инструктажа.

При организации автобусных экскурсий организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь:

- правила нахождения экскурсантов при нахождении в автобусе;
- инструкцию об обязанностях водителя по обеспечению безопасности;
- договор с транспортным предприятием или индивидуальным предпринимателем, имеющим сертификат соответствия требованиям безопасности на услуги по перевозке пассажиров. В целях максимального обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества при совершении путешествий рекомендуется также кроме стандартного медицинского страхования приобретать и дополнительные виды страхования, например, страхование от невозможности совершить поездку или страхование от несчастного случая и т.п.