



КУРС

Финансовая и правовая грамотность

**Права потребителя при получении
(использовании) турсервиса**

№ 25

Автор материала —
председатель правления Нижегородской региональной общественной организации
«Служба помощи потребителям»

Татьяна Печинкина



Медицинские страховки

Сегодня на территории Нижегородской области работает много туристических фирм. Они предлагают различные услуги — и полный турпродукт, и отдельные услуги (сделать визу без поездки в московское полпредство, оформить медицинскую страховку и пр.). Это касается как отдыха по России, так и отдыха за границей. Это не запрещено Российским законодательством в области туруслуг.

Следует помнить, что тех копеечных медицинских страховок, которые мы обычно оформляем в поездку, хватит только на первую медицинскую помощь. Это касается любой страны: и самой дешевой, и самой дорогой в проживании. Если турист уверен, что ему хватит такой страховки, то это свидетельствует о неоправданном оптимизме страхователя. Медицина за рубежом очень дорогая. Поэтому стоит подумать заранее, на какую сумму стоит застраховать свою жизнь и здоровье перед поездкой, думаю, что экономить на здоровье не стоит. Вы должны быть уверены, что в случае непредвиденных проблем со здоровьем вам будет оказана полноценная медицинская помощь.

Необходимая информация для туриста

Туризм — это временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

Первая информация о турфирме (турагенте), в которую вы обратились, — это ее наименование, время работы, ИНН и адрес регистрации. Если вы не видите на всеобщем обозрении в турфирме информацию о компании или на столе нет папочки для потребителя, попросите эту информацию для ознакомления.

Сейчас появилось очень много мошенников, специализирующихся на туризме. В декабре 2019 года в Нижнем появились фирмы, которые собирали деньги на очень дешевый отдых в Крыму. На сборе денег всё и закончилось. Мошенники собрали деньги и исчезли в неизвестном направлении. Поэтому вы должны быть уверены, что турфирма, в которую вы обратились, действующая, что она зарегистрирована в налоговой организации.

Вторая информация, за которую отвечает турфирма, — это информация о том месте, где вы будете отдыхать. Неважно, что это — Питер, Алтай, Балахна или Испания. Какие экскурсии и во сколько они начинаются, какие театры и какие спектакли в них идут и т. д. — за подлинность и достоверность этой информации несет ответственность турфирма. А за весь турпродукт несет ответственность туроператор.

Туроператор — это отечественные или иностранные компании, которые имеют право заниматься предоставлением туристских услуг на территории РФ. Они зарегистрированы в Едином реестре российских туроператоров. То есть компании, которые

не зарегистрированы в данном реестре, не имеют права предлагать турпродукты российским потребителям, т. е. работать на нашем рынке туруслуг. Реестр ведет российская организация Ростуризм, назначенная Президентом. Они имеют свой сайт, где в открытом доступе есть информация обо всех туроператорах в РФ. Если у вас дома нет интернета, вы можете обратиться в любой интернет-клуб.

Этот сайт важен для потребителей. Там перечислены действующие туроператоры. Там нет обанкротившихся туроператоров или тех, кого исключили из реестра.

Еще одна важная информация, которую мы можем узнать на сайте Ростуризма, — как мы можем получить помощь за границей Нижегородской области или за границей страны. Там есть информация о том, какие страны входят в Шенгенское соглашение, есть телефоны российских посольств во всех странах мира и пр.





На сайте есть самая свежая информация о том, какие требования к российским туристам выставляют те или иные генконсульства. Это важная информация. На этом сайте своевременно публикуется информация о том, в каких странах есть угроза для жизни и здоровья российских туристов, т. е. ехать в эти страны не рекомендуется.

Если вы путешествуете с несовершеннолетним ребенком и не являетесь отцом или матерью ребенка, с которым вы едете, вы должны оформить доверенность на вывоз ребенка за границу у нотариуса.

Вы должны заранее выяснить, где и как вас будут размещать. В РФ не запрещено размещать туристов в частном секторе. При этом можно попасть в очень неприятную ситуацию, когда предложенное вам жилье будет в плохом состоянии или, наоборот, будет сразу после ремонта (то есть с соответствующими запахами и сырой штукатуркой).

Вы должны выяснить, как вы будете добираться до места вашего отдыха. Сегодня появились так называемые железнодорожные туры. Выясните заранее, что это за поезд, сколько времени он идет, какое место вам предлагают. Вы имеете право отказаться от верхней полки или места около туалета. Узнайте, смогут ли вам предложить место на нижней полке. Перед автобусной экскурсией выясните, что за автобус и какой уровень его комфортабельности. Попросите его фотографию.



Если турфирма предлагает вам договор, в котором написано «действуем от имени туроператора», сразу спрашивайте доверенность от туроператора. Туроператор обязан был выдать турфирме доверенность, на основании которой турфирма получила право организовывать вам отдых.

В турпродукт входит переезд, проживание на заказанный срок и дополнительные услуги. Вы должны знать, входят ли экскурсии в вашу путевку или они идут за дополнительную плату.

В Нижнем Новгороде достаточно туроператоров, которые работают без посредников по России. Обычно туроператор берет за поездку по России на 15-18 % дешевле, чем с посредником. Выгоднее ехать через туроператора. Договор на любую поездку должен быть в письменной форме в обязательном порядке.

Не позднее чем за 24 часа до отъезда вам должны выдать все документы в подлинниках — ваучер или иной документ, подтверждающий проживание, билеты на транспорт и трансфер из аэропорта или жд вокзала. В договоре обязательно должны быть два приложения — информация о туроператоре и страховщике туроператора и памятка о стране проживания.



Страхование туроператора

Сегодня по закону о туристической деятельности у туроператора должен быть страховщик. Еще недавно было несколько громких случаев внезапных банкротств туроператоров, и люди, заплатившие им деньги, но еще не получившие услугу, оставались ни с чем. Чтобы исключить подобные ситуации впредь, был введен страховщик туроператора.

Туроператор страхуется либо в одной из страховых компаний, либо в одном из крупных банков. Он страхует свою деятельность от банкротства, от некачественных услуг. Эта страховка и будет гарантией потребителю, что он вернет себе деньги в любой ситуации.

Отдых и лечение

Допустим, вы отдыхаете за границей. Вы должны посмотреть, все ли в договоре, все ли телефоны указаны в договоре – телефоны туроператора, Посольства РФ и единый для всей России телефон службы безопасности, которая будет вам помогать, если вы случайно попадете в неприятную ситуацию. Если вы не только отдыхаете, но и лечитесь, у вас может быть два договора: договор на отдых и договор на лечение.

Для тех, кто работает, это важно: вы можете получить возврат денежных средств в виде подоходного налога. Подоходный налог возмещается только на лечение, возврат на отдых законодательством не предусмотрен. Отдых в санатории или пансионате не считается лечением, если нет соответствующего договора.

Цена поездки не может меняться!

Цена за турпоездку за границу или по России должна быть единой и не может меняться за неделю до выезда или вылета. Турфирма может сослаться на то, что «доллар подскочил» или «принимающая сторона изменила условия», и попросить доплатить. Ничего доплачивать не нужно. Вам была дана полная достоверная информация о цене, и вы турпоездку оплатили. Умные туроператоры закладывают 13-15 % на «качание валюты» и ничего не теряют при изменении курса. Вам может быть предложена цена только в рублях по курсу ЦБ, на это стоит обратить внимание, а не по курсу банка, с которым работает туроператор или агент. Это закон.

Допустим, вы уже находитесь на отдыхе, и половина срока уже прошла. И вдруг начинаются какие-то странности или неприятности, которые портят вам отдых. Например, возникли конфликты с хозяином гостиницы, который вдруг перестал давать вам необходимые для отдыха вещи. Вы должны обратиться с претензией к турфирме. Помните, что и в России, и за границей делать всё

надо только в письменном виде и желательно сфотографировать всё происходящее. Понятия «я поговорил» или «я позвонил» юридической силы не имеют. Вас не интересует, в каких отношениях находится туроператор с принимающей стороной. Услуга должна быть качественной. Ответ на претензию должен быть предоставлен в письменной форме в 10 дневный срок в соответствии с Законом «О туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом «О защите прав потребителей» .



Расторжение договора

Договор может быть расторгнут по обстоятельствам, от вас не зависящим. Во-первых, это могут быть события в принимающей стране, которые несут угрозу вашей жизни или здоровью. Достаточно вспомнить коронавирус -2019 в Китае. Все поездки в Китай после определенного срока были отменены. Деньги в этом случае вам возмещаются полностью. Кроме эпидемии, в принимающей стране может начаться война. Поездки в этом случае тоже отменяются.

Во-вторых, ограничения могут возникнуть из-за погоды. Допустим, в стране начались шторма, тайфуны, отсутствует вода в случае засухи. Вы тоже можете расторгнуть договор и вернуть деньги.

Бывают тяжелые жизненные ситуации, когда у вас через несколько часов самолет, а в вашей семье случилось несчастье, и кого-то увезли на скорой. Вы не могли предугадать такое развитие событий, и, разумеется, вы никуда не едете. В такой ситуации вам также должны вернуть деньги и расторгнуть договор.

Во всех случаях нужно обратиться к туроператору с письменной претензией. Если случилось непредвиденное обстоятельство, то пишите претензию как можно быстрее. Если вас не устроило качество туруслуг, то последний срок обращения — 20-й день после окончания поездки. Претензия может быть вручена туроператору, а может быть отправлена почтой до 24:00 дня отправки (20-й день после поездки).



Содержание

Медицинские страховки	2
Необходимая информация для туриста	3
Страхование туроператора	7
Отдых и лечение	8
Цена поездки не может меняться!	8
Расторжение договора	9

Брошюра

«Права потребителя при получении (использовании) туруслуг»

*входит в цикл просветительских материалов, выпускаемых
социальным проектом «Университет старшего поколения».*

Автор материала — председатель правления
Нижегородской региональной общественной организации
«Служба помощи потребителям»

Татьяна Печинкина

Видеоурок можно посмотреть на сайте проекта
старшеепоколение.рф

Университет

старшего поколения



Занятия Университета старшего поколения популярны у нижегородцев. Но не у всех есть возможность посещать очные занятия, поэтому мы решили открыть и дистанционное обучение. Лекторы Университета подготовили материалы по курсам «Компьютерная грамотность», «Финансовая и правовая грамотность», «Психология» и многие другие. Информация подается в формате брошюр и видеоуроков, которые размещены на сайте **старшеепоколение.рф**.

Мы надеемся, что дистанционное обучение поможет сделать полезные занятия более доступными для нижегородцев пожилого возраста.



*С уважением, руководитель проекта
«Университет старшего поколения»
Оксана ДЕКТЕРЕВА*

запись по телефону **(831) 233-20-83** информация на сайте **старшеепоколение.рф**