

Многие граждане для оформления путевок прибегают к услугам туристических компаний. Однако, не стоит забывать, что хорошо спланированная и обдуманная покупка является залогом хорошего отдыха. Поэтому при оформлении тура стоит обратить внимание на некоторые немаловажные моменты. Рассмотрим их.

## Исполнитель туристских услуг

Все мы знаем, что в большинстве случаев, путевка оформляется в турагентстве и, если у потребителя возникают вопросы относительно условий путешествия, он, конечно, обращается к агенту. С одной стороны, это разумно, логично и объяснимо, ведь зачастую агент может разъяснить те или иные моменты по условиям тура. Но, с другой стороны, если вопрос касается некачественного отдыха, задержки авиарейса, и как следствие, расторжения договора и возврата денежных средств, турагент не отвечает по данным обязательствам, так как он фактически не оказывает услуги по перевозке, размещению в отеле, трансферу и т.п.

Агент всего лишь выступает посредником между потребителем и непосредственным исполнителем услуг, помогая потребителю выбрать необходимый туристский продукт.

В зависимости от ряда условий фактическим исполнителем услуг могут выступать различные юридические лица.

Если турист приобретает туристский продукт, как комплекс услуг по перевозке и размещению за общую цену, фактическим исполнителем данных услуг является туроператор, как лицо, формирующее и реализующее тур.

При покупке отдельных услуг также стоит обратить внимание на реального исполнителя: по авиаперелету исполнителем услуг выступает авиаперевозчик (авиакомпания), а при оплате услуг гостиницы, отеля и т.п. исполнителем является владелец данного средства размещения.

Таким образом, к указанным исполнителям потребитель вправе предъявить свои требования относительно оказываемых услуг. При этом, обязанностью агентства является



# Как не сделать свой ОТДЫХ заведомо неудачным

## Покупка туристической путевки: на что обратить внимание?

доведение информации об исполнителе услуг до потребителя.

## Информация об агентстве

Турагент обязан довести до сведения потребителя: фирменное наименование своей организации, место нахождения (почтовый адрес) организации, режим работы организации. Указанная информация размещается на вывеске.

Если агентом является индивидуальный предприниматель, он должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа

Также потребитель имеет право получить информацию о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта и о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

Туроператор, в свою очередь, обязан размещать информацию о турагентах, осуществляющих продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Полная информация об агентстве важна в тех случаях, когда агент действует недобро-

совестно (не переводит деньги за тур туроператору, то есть фактически тур не является забронированным у туроператора или не сообщает туристу сведения о туроператоре). В этом случае турист вправе предъявлять требования о расторжении договора именно туроператору.

## Заключение договора

Реализация туристского продукта осуществляется на основании письменного договора, при этом, указанный договор должен соответствовать законодательству, в том числе о защите прав потребителей.

В договоре в обязательном порядке должна быть указана следующая информация:

полное и сокращенное наименование, место нахождения и почтовый адрес туроператора, а также его реестровый номер; размер финансового обеспечения ответственности туроператора (номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора, а также адрес, место нахождения организации, предоставившей такое обеспечение); сведения о туристе; общая цена туристского продукта в рублях; информация о туристском продукте: о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о наименовании гостиницы или отеля, их месте нахождения и категории (звездность), об условиях питания (например, только завтраки или система «все включено»), об услугах по перевозке туриста в стране вре-

менного пребывания, о наличии экскурсовода (гида) и др. дополнительных услугах; права, обязанности и ответственность сторон; 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 в установленных законом случаях; условие выдачи туристу электронного перевозочного документа (билета), подтверждающего право туриста на перевозку до пункта назначения и обратно. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой билет должен быть выдан туристу не позднее чем за 24 часа до начала путешествия; условие выдачи туристу документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера). Иные условия указанного договора определяются по соглашению сторон.

За получением дополнительной консультации можно обращаться в отдел экспертиз в сфере защиты прав потребителей Южного Екатеринбургского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

**Контактная информация по территориям:**  
город Екатеринбург – телефон 8 (343) 266-54-97,  
Арамиль – 8 (343) 385-32-81, Сысерть – 8 (34374) 6-51-51.

