

Памятка потребителям: Услуги внутреннего туризма

Внутренний туризм – это туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации. Большинство туроператоров на сегодняшний день предлагают самые разнообразные туры по нашей стране для широкого круга потребителей туристических услуг.

При заключении договора туроператор (турагент) должен довести до потребителя (туриста) всю необходимую информацию о туристическом продукте, а именно информацию о его потребительских свойствах туристического продукта, цене оказания туристических услуг в рублях, о лицах, которые будут непосредственно оказывать услуги, об опасности и рисках, которые могут возникнуть у потребителя, при оказании туристических услуг выбранного направления, о необходимости самостоятельной оплаты услуг, не входящих в туристический пакет и необходимости наличия иных факторов, влияющих на отдых туриста при выборе туристических услуг.

Также туристу предоставляется информация о туроператоре, внесении его в реестр туроператоров, наличия договора добровольного страхования гражданской ответственности или банковской гарантии.

Если исполнителем является турагент, потребителю (туристу) дополнительно сообщается информация о том, что лицом, оказывающим услуги туристу, является туроператор, а также о наличии банковской гарантии или договора страхования гражданской ответственности туроператора, дополнительно по требованию потребителя турагент обязан предоставить для ознакомления договор между туроператором и турагентом.

Важно ПОМНИТЬ:

В договор на оказание туристских услуг должны быть внесены существенные условия: о полной цене услуг, потребительских свойствах услуг, права и обязанности сторон, сведения о порядке предъявления претензий туристом, информация о финансовом обеспечении и договоре страхования гражданской ответственности туроператора, правильно внесённые реквизиты сторон договора.

Туроператор несёт ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, выполняемые как самостоятельно, так и с привлечением третьих лиц.

В случае, если туристу были оказаны услуги не отвечающие условиям договора, он вправе предъявить претензии к качеству оказанных услуг в течение 20 дней с даты окончания действия договора об оказании услуг, которые подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

Поскольку на оказание туристических услуг распространяется законодательство о защите прав потребителей, то в соответствии со ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», при обнаружении недостатков в оказанной услуге турист имеет право потребовать по своему выбору от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

- потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены.

- Удовлетворение требований потребителя о устранении недостатков оказанной услуги, не освобождают исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение сроков окончания оказания услуги в соответствии со ст. 29 Закона РФ.