

Наименование материала: «Совет потребителям туристических услуг».



В связи с приближающимся сезоном летних отпусков многие граждане для организации своего отдыха обращаются к услугам туристических фирм, которые, как подразумевается, должны за немалые деньги предложить и организовать незабываемое путешествие, но для того, чтобы от путешествия остались только хорошие впечатления следует знать несколько правил:

- Туристическая деятельность регулируется Федеральным законом от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах

туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон о туристской деятельности), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон), а также Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452 (далее – Правила).

- Совет № 1: Потребителю следует знать, что согласно ст. 6. Закона о туристской деятельности, он имеет право: на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну, об обычаях местного населения, памятниках природы, истории, культуры и т.д.; на свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам, обеспечение личной безопасности, и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора туроператором или турагентом, содействие органов власти страны временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи, беспрепятственный доступ к средствам связи; информацию о возможности добровольно застраховать различного рода риски.

- Совет № 2: Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора (ст.10 Закона о туристической деятельности) и перед тем как подписать его, Потребителю следует внимательно ознакомиться с ним. Договор по реализации тура подпадает под понятие публичного договора. Фирма должна устанавливать цену тура и иные условия договора одинаковыми для всех потребителей, а также она не может отказать в заключении договора при наличии тура. Договор должен соответствовать законодательству РФ.

Также туроператор должен разъяснить туристу под личную подпись, что в случае отказа от заключения договора добровольного страхования расходы на оказание медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания несет сам турист.

- В случае если Потребитель сталкивается с проблемой потери багажа, ему следует воспользоваться советом № 3: Подайте заявку об утере багажа сразу в аэропорту в отделение потерянного багажа. При подаче заявки Потребитель должен указать номер рейса, контактную информацию и описание потерянного багажа. После подачи заявления обязательно возьмите копию заявления, номер телефона или другую контактную информацию отделения потерянного багажа авиакомпании для отслеживания поиска пропавшего багажа.

В случае, если услуга туроператором была оказана ненадлежащим образом, Потребителю следует обратиться с письменной претензией в адрес туроператора.

При полном или частичном использовании материалов с сайта ссылка на ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» обязательна.