



Памятка для туристов: как не стать жертвой мошенников

РАЗНИЦА МЕЖДУ ТУРОПЕРАТОРОМ И ТУРАГЕНТОМ

В настоящее время на туристском рынке действуют два вида организаций (турфирм), занимающихся оказанием различных туристских услуг: туроператор и турагент.

Туроператор— это компания, создающая турпродукт и обеспечивающая оказание услуг туристам.

Турагент— компания, которая продает турпродукт, сформированный туроператором

ВНЕШНИЕ ПРИЗНАКИ НАДЁЖНОСТИ ТУРАГЕНТА ИЛИ ТУРОПЕРАТОРА

1. Репутация турфирмы – почитайте отзывы в интернете, расспросите отзывы знакомых. Проверенные компании работают на рынке, как минимум, несколько лет и в целом устраивают своих клиентов.

2. Телефонный звонок в компанию – по разговору со специалистом можно понять, насколько надежна фирма. Если менеджер не владеет информацией или отвечает уклончиво на вопросы о стоимости туров, их содержании, дороге, это плохой знак. В добросовестных фирмах работают квалифицированные специалисты, которые предоставляют исчерпывающие сведения своим клиентам.

3. Обстановка в офисе – по интерьеру можно судить, насколько хороши или плохи дела у компании. Об этом также скажет качество полиграфии рекламных буклетов и стиль общения сотрудников с клиентами и друг с другом.

РЕЕСТР ТУРАГЕНТОВ

Проверьте реестр турагентств.

В 2016 году на базе объединения туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» начал формироваться добровольный реестр турагентств, который уже доступен на сайте организации. В него включены более 2 тыс. компаний, формирование продолжается. Если вы нашли свое агентство в этом списке — значит, можно смело покупать у него путевку.

РЕЕСТР ТУРОПЕРАТОРОВ

Проверьте наличие сведений о компании в едином федеральном реестре туроператоров (ЕФРТ). Осуществление туроператорской деятельности запрещается юридическим лицам, сведения о которых отсутствуют в едином федеральном реестре туроператоров (ЕФРТ).

Юридическому лицу запрещается осуществление туроператорской деятельности в пределах сферы туризма (въездной туризм, выездной туризм, внутренний туризм), сведения о которой в отношении данного туроператора не включены в ЕФРТ.

Именно туроператор несет ответственность перед туристом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени.

ФИНАНСОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Все туроператоры, зарегистрированные на территории Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», должны иметь финансовое обеспечение.

Исключения:

– организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание на территории Российской Федерации в течение не более 24 часов подряд;

– государственные и муниципальные унитарные предприятия, а также государственные и муниципальные учреждения, осуществляющие деятельность по организации путешествий в пределах территории Российской Федерации по установленным государством ценам в целях решения социальных задач.

УСЛОВИЕ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Внимательно читайте договор на оказание туристских услуг.

НЕТ ДОГОВОРА – НЕТ ПОЕЗДКИ!

Вам будут оказаны только те услуги и только таким образом, как это указано в договоре! Лишь прямое несоответствие договора закону может стать основанием для его оспаривания!

В соответствии со ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

1. Полное и сокращенное наименования, адрес, почтовый адрес и реестровый номер туроператора.
2. Информация размер финансового обеспечения ответственности туроператора и об организации его предоставившей.
3. Сведения о туристе.
4. Общая цена туристского продукта в рублях.
5. Информация о потребительских свойствах туристского продукта.
6. Права, обязанности и ответственность сторон.
7. Условия изменения и расторжения договора.
8. Сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора.
9. Информация о порядке и сроках предъявления туристом требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, а также требований о возмещении реального ущерба туристу за счет средств фонда персональной ответственности туроператора.
10. Условие выдачи туристу до начала путешествия (не менее чем за 24 часа) билетов «туда-обратно» либо по иному согласованному маршруту с обязательным указанием сведений о пассажире в соответствии с данными документа, удостоверяющего его личность.
11. Условие выдачи туристу документа о бронировании гостиницы или иного средства размещения.

ПЕРЕД ПОЕЗДКОЙ У ВАС В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ НА РУКАХ ДОЛЖНЫ БЫТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ НА КАЖДОГО УЧАСТНИКА ПУТЕШЕСТВИЯ: авиабилеты, ваучер на проживание в отеле (с указанием отеля, типа номера и типа питания), медицинская страховка (минимальное покрытие 30 тыс. у.е. в стране пребывания), виза (если она предусмотрена вашим туром) + ваучер на каждую дополнительную услугу (трансфер, экскурсия и пр.) + все, что турфирма сочтет необходимым вам выдать перед поездкой (памятки, информационные листы, путеводители и прочее).