

Как нужно действовать туристам, чьи туры аннулированы?

Вне зависимости от перечня услуг, входящих в туристский продукт (включая вид перевозки - регулярная или чартерная), потребитель имеет право на возврат уплаченных средств в полном объеме.

Для этого нужно предъявить туроператору соответствующую претензию.

Также турист имеет право пользоваться всеми услугами, входящими в туристский продукт, в полном объеме, в т. ч. с изменением сроков и направления поездки по согласованию туриста и туроператора.

Если же такие услуги были оплачены туроператором частично, то речь идет о пользовании услуг в данной части с самостоятельной оплатой прочих услуг. Расходы по ним также должны быть возмещены туроператором на основании претензии. При повторной оплате туристом услуг, уже оплаченных туроператором, необходимо сохранять подтверждающие документы для последующего возмещения.

В случае неудовлетворения претензий следует обращаться в суд.

Помощь в возвращении в Российскую Федерацию гражданам, оказавшимся в иностранном государстве без средств к существованию

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2010 г. № 370 российские заграничные учреждения могут оказать помощь в возвращении в Россию гражданам Российской Федерации, оказавшимся на территории иностранного государства без средств к существованию, то есть в исключительных случаях. Под исключительными случаями понимаются ситуации, при которых возвращение в Россию граждан будет способствовать устранению непосредственной угрозы их жизни.

Решение о предоставлении помощи принимает комиссия, действующая на постоянной основе в каждом заграничном учреждении. Помощь предоставляется на безвозмездной основе. Она выделяется только в форме оплаты расходов на проживание в гостинице, приобретение билетов, продуктов питания и предметов первой необходимости согласно установленным нормам. Оказание помощи в форме передачи российскому гражданину наличных денежных средств не допускается.

Комитет по культуре Курской области
Курская областная научная библиотека
имени Н.Н. Асеева

ПРАВА ТУРИСТА НА ОТДЫХЕ: ПРАВОВЫЕ СОВЕТЫ Памятка



Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в сфере туризма, являются Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ", Закон "О защите прав потребителей", Воздушный кодекс РФ, Федеральный Закон "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

ТУРИСТ ИМЕЕТ ПРАВО НА:

- необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;
- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие органов власти страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;
- беспрепятственный доступ к средствам связи;

- получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;

- информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

ПРАВА ТУРИСТА ПРИ ЗАДЕРЖКЕ АВИАРЕЙСА

1. Пассажиры чартерных и регулярных рейсов имеют одинаковые права. Перевозчик в одинаковой степени несет перед пассажиром ответственность за задержку как чартерного, так и регулярного рейса.

2. Вы имеете право на достоверную и точную информацию. Вам должны объяснить, почему и насколько задерживается вылет рейса.

3. У представителя авиакомпании или сотрудников аэропорта вылета/назначения Вы имеет право требовать поставить отметку в билете о задержке рейса. Она необходима, если потом будете писать претензию перевозчику или подавать на него в суд. Точное время реального вылета попросите вписать от руки представителя авиакомпании/аэропорта и заверить штампом.

4. При любой задержке вылета рейса авиационный перевозчик согласно требованиям пункта 99 ФАП обязан бесплатно организовать для пассажиров следующие услуги:

предоставить комнату матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет; организовать хранение багажа.

4.1. Если задержка рейса более двух часов: 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте; прохладительные напитки.

4.2. Если задержка рейса более четырех часов: горячее питание; при этом кормить горячим должны каждые 6 часов днем и каждые 8 часов - в ночное время.

4.3. Если задержка рейса более шести часов: разместить в гостинице (при ожидании вылета более 6 часов ночью и более 8 часов днем). 5. Если авиакомпания отправляет Вас другим маршрутом или рейсом другой компании, то это должно осуществляться исключительно за счет средств авиакомпании или аэропорта.

6. Если из-за задержки авиарейса Ваше путешествие стало короче, Вы вправе потребовать от туроператора возврата денег за все оплаченные, но неиспользованные услуги: за ночь в отеле, пропущенную экскурсию и т.д.

7. В соответствии с нормами статьи 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик должен выплатить штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы.

Счастливого пути!